

TAMPEREEN YLIOPISTO

Iiro-Matti Nieminen

Toimittajan, asiantuntijan ja yleisön vuorovaikutus journalistisessa chatissa

Keskustelunanalyttinen tutkimus Yle Uutisten reaaliaikaisesta verkkokeskustelusta

Journalistiikan pro gradu -tutkielma

Marraskuu 2018

TAMPEREEN YLIOPISTO

Viestintätieteiden tiedekunta

NIEMINEN, IIRO-MATTI: Toimittajan, asiantuntijan ja yleisön vuorovaikutus journalistisessa chatissa. Keskustelunanalyttinen tutkimus Yle Uutisten reaaliaikaisesta verkkokeskustelusta

Pro gradu -tutkielma, 103 sivua + 1 liitesivu

Journalistiikka

Marraskuu 2018

Tässä tutkielmassa tarkastelen journalistista chattia osallistuvan journalismin muotona ja kokeilen, miten keskustelunanalyysi soveltuu journalistisen chatin tutkimusmenetelmäksi.

Määrittelen journalistisen chatin institutionaalisen median viitekehyksessä järjestetyksi chatiksi, jossa yleisö pääsee osallistumaan keskusteluun. Chatilla tarkoitan reaaliaikaista ja tekstimuotoista verkkokeskustelua.

Työni teoriataustan muodostavat osallistuva journalismi ja kansalaisjournalismi (public journalism). Journalistinen chat on määritelmällisesti yksi osallistuvan journalismin muoto, mutta samalla katson, että chatit voisivat hyötyä kansalaisjournalismin parissa kehitetyistä ajatuksista.

Tutkin Ylen uutissivustolla helmikuussa 2014 järjestettyä reaaliaikaista verkkokeskustelua, jonka aiheena olivat influenssat ja influenssarokotteet. Puolitoista tuntia kestäneeseen chatiin osallistui kaksi Ylen toimittajaa, yksi THL:n asiantuntija ja useita yleisön jäseniä. Keskusteluun lähetettiin hieman yli 250 viestiä, jotka muodostavat tutkimusaineistoni.

Järjestän tekstimuotoisen chat-aineiston viestiketjuiksi, joita tarkastelen keskustelunanalyysillä. Keskustelunanalyysin avulla pyrin vastaamaan siihen, miten toimittajat, asiantuntija ja yleisö toimivat vuorovaikutuksessa journalistisessa chatissa. Täydentävänä tutkimusmenetelmänä käytän sisällön erittelyä.

Tarkastelemassani chatissa yhdellä toimittajista oli keskeinen rooli keskustelun portinvartijana. Yleisön pääseminen vuoropuheluun asiantuntijan kanssa edellytti, että toimittaja valikoi yleisön viestin asiantuntijan kommentoitavaksi. Yleisön jäsenet käyttivät keskustelussa erilaisia strategioita, muun muassa toistoa, saadakseen oman viestinsä nostetuksi asiantuntijalle. Toinen toimittaja puolestaan pyrki ohjaamaan yleisön käymää keskustelua sanktioimalla ei-toivottua osallistumista. Asiantuntija pitäytyi varsin tiukasti institutionaalisessa roolissaan ja pääosin vain vastasi toimittajan hänelle välittämiin yleisökysymyksiin.

Tekemäni analyysin perusteella arvioin, että keskustelunanalyysi soveltuu tutkimusmenetelmänä parhaiten vapaamuotoisten, puhuttua keskustelua muistuttavien chat-keskustelujen analysoimiseen. Sitä vastoin sellaiset chatit, jotka muistuttavat enemmän ei-reaaliaikaisia kysymys–vastaus-juttuja, sopivat heikommin keskustelunanalyysillä tarkasteltaviksi.

Avainsanat: osallistuva journalismi, kansalaisjournalismi, verkkokeskustelu, keskustelunanalyysi

Sisällysluettelo

1 Johdanto	1
2 Journalistinen chat tutkimuskohteena	3
2.1 Mikä on journalistinen chat?	3
2.2 Aiempi tutkimus journalistisista chateista	5
2.3 Chatit Ylellä ja muilla suomalaismedioilla	7
3 Teoriatausta	8
3.1 Osallistuva journalismi	8
3.2 Kansalaisjournalismi	14
3.3 Osallistuva journalismi, kansalaisjournalismi ja journalistinen chat	22
4 Aineisto	27
4.1 Aineiston rajausta ja valinta	27
4.2 Ylen chatin teknologiset käyttömahdollisuudet	30
4.3 Aineiston valmistelu analysoitavaksi	34
5 Menetelmä	36
5.1 Sisällön erittely	36
5.2 Viestiketjujen muodostaminen	36
5.3 Keskustelunalyysi tutkimusmenetelmänä	40
5.3.1 Keskustelunalyysin lähtökohtia	40
5.3.2 Institutionaalinen keskustelu	42
5.3.3 Keskustelunalyysi verkkokeskusteluissa	47
5.4 Tutkimuskysymykset	50
6 Tulokset	51
6.1 Chatin esittely ja sisällön erittely	51
6.2 Viestiketjujen analysointia	53
6.3 Keskustelunalyysi	55
6.3.1 Aloitusjakso	55
6.3.2 Vuorottelun perustyytit	58
6.3.3 Yleisö	61
6.3.4 Yleisökanavan toimittaja	71
6.3.5 Toimituskanavan toimittaja	78
6.3.6 Asiantuntija	84
6.4 Yhteenveto	88

7 Pohdinta	90
7.1 Keskustelunalyysi journalistisen chatin tutkimusmenetelmänä	90
7.2 Mitä journalistinen chat voi oppia kansalaisjournalismista?.....	92
7.3 Journalistinen chat ja toimittajien uudet tehtävät	93
7.4 Jatkotutkimuksen kohteita	94
Lähteet.....	95
Liite: Viestien tiedot ja muuttujat	104

1 Johdanto

Tutkin tässä työssä chatin eli reaaliaikaisen verkkokeskustelun käyttöä journalismissa.

Chat on suomalaisessa journalismissa uusi käytäntö, jota toimitukset ovat ryhtyneet kokeilemaan vasta viime vuosina. Chatin käyttöä journalismissa tarkastelevaa ja pohtivaa tutkimusta tarvitaan, sillä aihetta ei tietääkseni ole Suomessa aiemmin tutkittu, ja ulkomaillakin sitä on tutkittu vain vähän. Tästä johtuen ei ole lainkaan selvää, millä menetelmillä journalistista chattia on mahdollista ja mielekästä tutkia. Tässä tutkielmassa kokeilen, miten keskustelunanalyysi soveltuu journalistisen chatin tutkimusmenetelmäksi.

Tutkielmani keskeisenä kiinnostuksen kohteena on yleisön osallistuminen journalismiin.

Osallistumisen mukanaan tuomia mahdollisuuksia ja haasteita on tällä vuosituhanella pohdittu paljon sekä akateemisten tutkijoiden parissa että käytännön uutistystä tekevissä toimituksissa. Vuonna 2018 on ollut nähtävissä lupaavia merkkejä siitä, että suomalaiset mediatilat haluavat saada yleisön osallistumisen toimimaan hyödyllisellä ja rakentavalla tavalla.

Loppukeväästä Yle kertoi palauttavansa uutisjuttuihinsa mahdollisuuden lukijakommenteille (Björkstén 2018). Kommenteista oli luovuttu muutamaa vuotta aiemmin niiden aiheuttaman moderointitaakan takia. Näin päätöstä avata uutiset yleisön kommentoitavaksi perusteli Ylen uutis- ja ajankohtaistoiminnan päätoimittaja Riikka Venäläinen:

”Keskustelu ja vuorovaikutus ovat entistä tärkeämpi osa journalismia, journalismi ei ole vain yksisuuntaista ’norsunluutornista päivää’ -toimintaa.”

”Haluamme tarjota alustan uutisaiheista käytävälle laadukkaalle keskustelulle, jotta ihmiset pääsevät jakamaan ajatuksiaan ja käymään kipakkaakin keskustelua ajankohtaisista asioista.”

Syyskuussa puolestaan Helsingin Sanomat ilmoitti julkistaneensa uudet kommentoinnin ohjeet uutisjuttujensa yhteydessä käytäviä keskusteluja varten. Uutispäällikkö Jussi Pullisen (2018) mukaan kommentointisääntöjen uudistus on osa projektia, jolla lehti pyrkii parantamaan verkkokeskustelujensa laatua.

”Moderoinnin periaatteita on samalla ajateltu toisin: pääasia ei ole vain poistaa asiattomuuksia, vaan myös valikoida mielipidepalstan tapaan julkaistavaksi rakentavia tekstejä.”

Helsingin Sanomat kertoi myös, että lukijoiden lähettämien kommenttien määrä oli kasvanut vuodessa yli kolmanneksella. Elokuussa 2018 lukijat lähettivät lehdelle jo 110 000 kommenttia. Pullisen mukaan kaikki kommentit luetaan ennalta ja hyväksytään ennen niiden julkaisemista.

Nämä kaksi viimeaikaista esimerkkiä kertovat mediatalojen kiinnostuksesta yleisön osallistumista ja verkkokeskusteluja kohtaan, mutta myös yleisön halusta käydä keskustelua institutionaalisen median tarjoamilla alustoilla. Kun toimitukset pyrkivät kehittämään yleisön osallistumista, ovat juttukommentit varmasti avainasemassa jo pelkästään suuren suosionsa vuoksi. Mielestäni toimitusten kannattaisi silti hyödyntää myös journalistista chattia, joka tarjoaa osallistujille mahdollisuuden reaaliaikaiseen keskusteluun ja vuorovaikutukseen. Reaaliaikaisuuden ansiosta chat voi hyvin konkreettisella tavalla tuoda tavalliset kansalaiset saman pöydän ääreen asiantuntijoiden ja päättäjien kanssa, käymään keskustelua ajankohtaisista aiheista.

Kun yleisön osallistumisen muodot ovat kehittyneet, on toimittajille hahmoteltu uusia tehtäviä. Yksi näistä on toimiminen eräänlaisena julkisen keskustelun johtajana tai mahdollistajana. Toistaiseksi on kuitenkin vain niukasti tietoa siitä, mitä tähän toimenkuvaan voisi kuulua. Tarvitseeko verkkokeskustelu ylipäänsä ammattitoimittajaa? Jos tarvitsee, mihin? Journalistista chattia koskevaa tutkimusta tarvitaan, koska se auttaa ymmärtämään toimittajan roolia julkisen keskustelun vetäjänä.

Tarkastelen tässä työssä Ylen uutissivustolla helmikuussa 2014 järjestettyä journalistista chattia, jonka aiheena olivat influenssat ja influenssarokotteet. Keskusteluun osallistui kaksi Ylen toimittajaa, yksi THL:n asiantuntija ja 63 yleisön jäsentä. Puolitoista tuntia kestäneeseen chatiin lähetettiin hieman yli 250 viestiä, jotka muodostavat tutkimusaineistoni.

Tutkimusongelmani koostuu kahdesta osasta. Ensiksi pyrin keskustelunalyysin avulla vastaamaan siihen, miten toimittajat, asiantuntija ja yleisö toimivat vuorovaikutuksessa journalistisessa chatissa. Toiseksi arvioin analyysivaiheen havaintojen ja kokemusten perusteella, miten keskustelunalyysi soveltuu journalistisen chatin tutkimusmenetelmäksi. Käyn läpi tarkemmat tutkimuskysymykseni tutkielman menetelmäosan lopussa eli luvussa 5.4.

2 Journalistinen chat tutkimuskohteena

Tämän luvun aluksi määrittelen tutkimuskohteeni eli journalistisen chatin. Teen eron chatin ja kahden muun verkkojournalismissa käytetyn formaatin eli kysymys–vastaus-jutun ja liveblogin välille. Sen jälkeen kerron, mitä aiemman tutkimuksen perusteella tiedetään chatin käytöstä journalismissa, ja miten Yle ja muut suomalaismediat ovat hyödyntäneet chattia toimitustyössä.

2.1 Mikä on journalistinen chat?

Chat on reaaliaikainen ja tekstipohjainen tietokonevälitteisen viestinnän muoto (Paolillo & Zelenkauskait 2013; Laaksonen ym. 2013). Määritelmän mukaan chatilla on siis kolme ominaispiirrettä: reaaliaikaisuus, tekstipohjaisuus ja tietokonevälitteisyys.

Tietokonevälitteisellä viestinnällä (engl. computer-mediated communication) tarkoitetaan yksinkertaisesti kaikkea tietokone- ja tietoliikennevälikkeistä kommunikointia. Käytännössä tietokonevälitteisen viestinnän tutkimus on keskittynyt tekstipohjaiseen viestintään. Käytän tietokonevälitteisen viestinnän synonyyminä termiä verkkokeskustelu, jolla viitataan verkkoympäristössä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. (Matikainen 2006; Laaksonen ym. 2013)

Verkkokeskustelu voi olla reaaliaikaista eli synkronista tai ei-reaaliaikaista eli asynkronista. Reaaliaikaisessa keskustelussa kuten chatissa osallistujat ovat välittömästi ja samanaikaisesti vuorovaikutuksessa keskenään. Ei-reaaliaikaisia verkkokeskusteluja ovat muun muassa sähköposti ja keskustelupalstat. (Matikainen 2006; Laaksonen ym. 2013)

Chatissa viestintä on pääsääntöisesti tekstimuotoista. Esimerkiksi videomuotoiset verkkokeskustelut eivät ole chatteja. Tekstimuotoisessa chatissa saattaa kuitenkin esiintyä joitakin ei-tekstuaalisia viestintäkeinoja. Osallistujilla voi olla mahdollisuus esimerkiksi upottaa viesteihinsä kuvia tai käyttää graafisia hymiöitä.

Useimmiten chattia käytetään vapaamuotoisiin arkikeskusteluihin, mutta sitä hyödynnetään myös ammattikäytössä, muun muassa opetuksessa, asiakaspalvelussa ja organisaatioiden sisäisessä viestinnässä. (Paolillo & Zelenkauskait 2013)

Kutsun tutkimuskohdettani, Ylen uutissivustolla järjestettyjä chatteja, journalistisiksi chateiksi. Tarkoitan journalistisella chatilla ammattijournalismin ja institutionaalisen median viitekehyksessä järjestettyä chattia, jossa yleisö pääsee osallistumaan keskusteluun. Journalistisen chatin

ominaispiirteisiin kuuluvat edellä mainittujen reaaliaikaisuuden ja tekstipohjaisuuden lisäksi myös julkisuus ja avoimuus.¹

Journalistinen chat on luonteeltaan julkinen, koska keskustelu tapahtuu verkon uutissivustolla tai muulla journalistisella sivustolla, ja osallistujien viestit ovat laajan yleisön luettavissa. Esimerkiksi Yle chateissa käytyjä keskusteluja voi lukea paitsi chatin aikana, myös chatin päättymisen jälkeen.

Journalistisen chatin avoimuus tarkoittaa, että yleisö voi osallistua chatissa käytävään keskusteluun. Määrittelen avoimuuden yhdeksi journalistisen chatin ominaispiirteeksi, koska tutkin journalistista chattia yhtenä yleisön osallistumisen muotona verkkojournalismissa. On mahdollista järjestää myös yleisöltä suljettuja verkkokeskusteluja toimittajien ja asiantuntijoiden kesken, mutta yleisön osallistumisen mahdollisuus vaikuttaisi olevan keskeinen syy siihen, että journalistisia chatteja ylipäänsä järjestetään.

Käytännössä ei ole aina aivan selvää, mikä erottaa journalistisen chatin eräästä toisesta yleisön osallistumisen mahdollistavasta verkkojournalismin muodosta eli kysymys–vastaus-jutusta (engl. Q&A). Kysymys–vastaus-jutussa yleisö voi lähettää toimitukselle kysymyksiä esimerkiksi verkkolomakkeella tai sähköpostitse, ja toimittajat hankkivat valitsemiinsa yleisökysymyksiin vastauksia asiantuntijoilta tai vastaavat kysymyksiin itse (Thurman 2008). Chateissa tapahtuva yleisön osallistuminen on monesti ymmärretty nimenomaan kysymysten lähettämiseksi, ja siksi chatit on usein rinnastettu läheisesti kysymys–vastaus-juttuihin (Singer ym. 2011; O'Mahony 2014).

Mielestäni on kuitenkin syytä tehdä ero journalistisen chatin ja kysymys–vastaus-jutun välille. Katson näitä kahta formaattia erottavaksi tekijäksi sen, että kysymys–vastaus-juttu on luonteeltaan asynkroninen, eli siinä yleisö ei ole välittömässä vuorovaikutuksessa toimittajien tai asiantuntijoiden kanssa. Sitä vastoin chatissa keskustelijat ovat välittömästi ja samanaikaisesti vuorovaikutuksessa.

Liveblogi taas on jatkuvasti päivittyvä eli reaaliaikainen blogi, jossa yksi tai useampi toimittaja raportoi jostakin meneillään olevasta tapahtumasta. Toimitukset seuraavat liveblogeilla äkillisiä ja merkittäviä uutistapahtumia, mutta myös muita tapahtumia, kuten urheilu- ja viihdetapahtumia. Blogipäivitykset ovat aikaleimattuja ja niissä on tekstin ohella usein myös muita elementtejä, kuten kuvia ja videoita. Liveblogiin voidaan nostaa myös yleisön tuottamaa sisältöä, kuten twiittejä tai

¹ Janne Matikainen (2006, 179) hahmottelee verkkovuorovaikutuksen ympäristöille neljä ulottuvuutta: avoin–suljettu, henkilökohtainen–julkinen, reaaliaikainen–ei-reaaliaikainen ja tekstipohjainen–multimediaalinen. Olen käyttänyt näitä ulottuvuuksia apunani journalistisen chatin ominaisuuksien määrittelyssä.

lukijakommentteja. Toimittajan työhön kuuluukin liveblogeissa usein verkkosisällön kuratointi. (Laaksonen ym. 2013; Thurman & Walters 2013; O'Mahony 2014)

Yleisön osallistuminen saattaa tuoda liveblogiin piirteitä, jotka muistuttavat chattia. Karin O'Mahony (2014) puhuu ”lukijan liveblogista” (engl. reader live blog) yhtenä liveblogien tyyppinä. Lukijan liveblogissa painopiste on yleisön tuottamassa sisällössä, joka ulottuu varsinaisesta tapahtumaraportoinnista kevyempään jutusteluun. O'Mahonyn haastattelemat Aftonbladetin toimittajat mainitsivat lomaliikenteen ja sään aiheiksi, joista on tehty lukijan liveblogeja.

Journalistisen chatin ja liveblogin keskeinen ero on se, että liveblogissa päähuomio kohdistuu tapahtuman tai uutisaiheen reaaliaikaiseen raportointiin ja seurantaan, kun taas chatissa ensisijaisena tarkoituksena on kerääntyä keskustelemaan jostakin tietystä aiheesta. Mielestäni tämä jaottelu pätee siinäkin tapauksessa, että liveblogi ajoittain liukuisi tapahtumaraportoinnista vapaamuotoisen keskustelun puolelle.

2.2 Aiempi tutkimus journalistisista chateista

Chatin käyttöä journalismissa on tutkittu vain vähän. Tutkimuksessa chat mainitaan usein yhtenä yleisön osallistumisen muotona verkkojournalismissa, mutta chatin käsittely jää tutkimuksissa tyypillisesti maininnan tasolle. Ainoat löytämäni chatiin keskittyvät tutkimukset olivat Steen Steensenin (2011; 2012; 2013) artikkelit norjalaislehti Verdens Gangin (VG) jalkapalloaiheisesta chatista. Teen seuraavaksi lyhyen katsauksen siihen, mitä aiempi tutkimus kertoo chattien asemasta verkkojournalismissa. Sen jälkeen käyn läpi Steensenin tutkimuksia, jotka ovat vaikuttaneet merkittävästi omaan tutkielmaani.

Neil Thurmanin (2008) tarkastelemista kymmenestä brittiläisestä uutissivustosta vain yksi hyödynsi chattia osallistumisen formaattina huhtikuussa 2005. Sitä seuranneessa tutkimuksessa Alfred Hermida ja Thurman (2008) tarkastelivat kahtatoista brittiläistä uutissivustoa marraskuussa 2006, jolloin yleisön osallistumisen mahdollisuudet olivat kaiken kaikkiaan kasvaneet huomattavasti. Hermida ja Thurman havaitsivat uutissivustoilta yhdeksän yleisön osallistumisen muotoa, mutta chattia ei ole enää mainittu lainkaan niiden joukossa. Chattien harvinaisuudesta kertoo myös Anna Maria Jönssonin ja Henrik Örnebringin (2011) tutkimus ruotsalaisista ja brittiläisistä verkkolehdistä, joista vain yksi hyödynsi chattia kesäkuussa 2008. Hieman toisenlaista osviittaa antavat Jane B. Singer ym. (2011, 68), joiden mukaan chatin vetäjän (engl. chat moderator)

toimenkuva oli olemassa useissa tutkimukseen vuosina 2007–2008 osallistuneissa sanomalehdissä, muun muassa The Globe and Mailissa, Le Mondessa, El Paísissa ja The Washington Postissa.

Chatin käytöstä journalismissa ei aiemman tutkimuksen perusteella ole mahdollista saada kattavaa kokonaiskuvaa. Yhteenvetona voi kuitenkin sanoa, että chat ei ole ollut uutissivustojen tarjoamista osallistumisen muodoista yleisimpiä, pikemminkin päinvastoin. Tällä on todennäköisesti ollut vaikutuksensa siihen, että chattien käyttöä journalismissa ei ole juuri tutkittu.

Steensen (2011) tarkasteli tutkimuksissaan VG:n käyttämää verkkopalvelua VG Liveä, joka oli suunniteltu jalkapallon ottelukierrosten seuraamiseen reaaliajassa. Verkkopalveluun oli koottu suoria ottelulähetyksiä, videoklippejä, erilaisia tilastoja sekä liveblogi, jossa VG:n toimittajat raportoivat ottelujen tapahtumista hetki hetkeltä lyhyillä päivityksillä. Palveluun kuului myös erillinen chat-näkymä, johon yleisö pystyi lähettämään viestejä. Yksi VG:n toimittajista keskusteli chatissa yleisön kanssa ottelukierrosten aikana.

Steensenin haastattelema jalkapallochattien parissa työskennellyt VG:n toimittaja sanoi, että hänen tavoitteenaan chateissa oli ottaa lukijat mukaan ja saada heidät osallistumaan. Toimittajan mukaan oli tärkeää, että yleisö viihtyi chat-keskustelujen parissa.

“I write so that the readers should have more fun when they follow the matches live – that’s the point.” (Toimittajan sitaatti, Steensen 2011)

Steensen kuvailee toimittajan ottaneen chateissa osin asiantuntijan, osin juontajan roolin. Toimittaja vastasi chateissa yleisön lähettämiin kysymyksiin, mukaan lukien henkilökohtaisiin kysymyksiin. Toimittaja myös esitti itse kysymyksiä yleisölle ja kommentoi erilaisia jalkapalloon liittyviä aiheita.

Myöhemmässä artikkelissaan Steensen (2013) hahmottelee VG:n jalkapalloaiheisen chatin tutkimiseen menetelmää, jota hän kutsuu keskustelunanalyysin inspiroimaksi sisällönanalyysiksi. Steensen tarkastelee yhtä chat-keskustelua ensin määrällisellä sisällönanalyysillä saadakseen yleiskuvan chatista ja sen osallistujista. Sen jälkeen hän koodaa chattiin lähetetyille viesteille erilaisia muuttujia, jotka kuvaavat esimerkiksi sitä, minkä puheteon tai toiminnon jokin viesti toteuttaa keskustelussa tai asettuuko viesti keskustelussa vierusparin etu- vai jälkijäseneksi. Steensenin ideana on, että muuttujat perustuvat keskustelunanalyysin ajatuksiin. Tämän jälkeen vuorossa on valittujen muuttujien pohjalta tehtävä laadullinen sisällönanalyysi chat-keskustelusta. Sisällönanalyysin tulokset puolestaan vaikuttavat siihen, mitkä katkelmat keskustelusta poimitaan edelleen keskustelunanalyysillä tarkasteltavaksi.

Lähdin kehittämään tässä tutkielmassa käyttämäni menetelmää Steensenin hahmotelman pohjalta. En käytä Steensenin menetelmää sellaisenaan, vaan pyrin kehittämään sitä laadullisempaan suuntaan. Keskeinen ero on, että Steensenillä tarkastelu painottuu määrälliseen ja laadulliseen sisällönanalyysiin, kun taas tässä tutkielmassa tärkein menetelmä on keskustelunanalyysi.

2.3 Chatit Ylellä ja muilla suomalaismedioilla

Tarkastelen työssäni journalistisen chatin käyttöä Ylellä, koska Yle on suomalaisista mediataloista pisimmällä chattien hyödyntämisessä journalismissa. Ylen ohella ainakin Helsingin Sanomilla, Aamulehdellä ja Satakunnan Kansalla on ollut chatia hyödyntäviä kokeiluja.

Nykymuotoisten journalististen chattien järjestäminen aloitettiin Ylellä syksyllä 2013, ja sen jälkeen Ylen uutis- ja ajankohtaistoimitukset ovat järjestäneet vähintäänkin kymmeniä erilaisia chatteja, jotka ovat yleensä keskittyneet johonkin tiettyyn ajankohtaiseen aiheeseen. Chatteja on pidetty muun muassa kotimaan, ulkomaiden, talouden, politiikan ja urheilun aiheista. Myös Ylen aluetoimitukset ovat järjestäneet chatteja omien alueidensa ajankohtaisista aiheista.

Useimmiten Ylen journalistisissa chateissa on ollut osallistujina sekä toimittajia, asiantuntijoita ja yleisön edustajia. Lähtökohtana on tavallisesti ollut, että asiantuntijat vastaavat chatissa kysymyksiin, joita yleisö voi esittää keskustelun aikana. Tässä tutkielmassa tarkastelemani influenssa-chat oli tällainen keskustelu, ja siinä mielessä sen voi ajatella edustavan varsin hyvin sitä, millaisia Ylen journalistiset chatit ovat olleet.

Chatteja on käytetty myös TV2:n Ajankohtaisen kakkosen suunnittelukeskusteluina (ns. avoin toimituskokous), sekä tv-lähetyksen oheiskeskusteluina TV2:n A2-illoissa sekä kevään 2014 eurovaalien vaali-illassa. Tämän lisäksi Yle on järjestänyt myös muutamia sellaisia chatteja, joihin on osallistunut vain toimittajia ja asiantuntijoita, mutta joihin yleisö ei ole voinut lähettää viestejä.

Vuonna 2014 Ylen uutissivustolla järjestettiin toistakymmentä journalistista chatia, joissa oli mukana toimittajia, asiantuntijoita ja yleisöä. En ole pitänyt kirjaa kaikista Ylen chateista, mutta näyttäisi siltä, että vuoden 2014 jälkeen chatteja on pidetty harvemmin, kuitenkin yhä silloin tällöin. Mielestäni ei voi sanoa, että chateista olisi tullut säännöllinen osa Ylen verkkojournalismia. Sen sijaan chatit ovat eräänlainen ylimääräinen resurssi, joka toisinaan tuo Ylen sivuille päivittäisestä uutisvirrasta poikkeavan live-tapahtuman ja tarjoaa mahdollisuuden yleisön osallistumiselle.

3 Teoriatausta

Journalistinen chat sijoittuu kahden tutkimusperinteen eli osallistuvan journalismin (engl. participatory journalism) ja kansalaisjournalismin (engl. public journalism) leikkauspisteeseen. Aloitan tämän luvun kertomalla osallistuvasta journalismista, koska journalistinen chat on määritelmällisesti yksi osallistuvan journalismin muoto. Sen jälkeen esittelen kansalaisjournalismia, jolla liitän chatteihin normatiivisen näkökulman. Lähtökohtani on, että kansalaisjournalismin ajatukset voivat olla hyödyksi, kun toimitukset pyrkivät kehittämään journalistisia chatteja. Teorialuvun lopuksi pohdin, millaisia yhtymäkohtia osallistuvan journalismin ja kansalaisjournalismin välillä on, ja miten journalistinen chat on yhteydessä niihin molempiin.

3.1 Osallistuva journalismi

Yleisön osallistuminen journalismiin ei sinänsä ole uusi ilmiö. Jo menneinä vuosikymmeninä tavalliset kansalaiset pääsivät ääneen esimerkiksi sanomalehtien yleisönosastoilla ja radion puheohjelmissa. Vuosituhannen vaihteessa yleisön osallistumisen mahdollisuudet kuitenkin laajenivat räjähdysmäisesti, kun kansalaiset pääsivät itse julkaisemaan ja jakamaan tietoa internetissä. Yksisuuntainen viestintä muuttui monisuuntaiseksi. Toimittajien valta julkisuuden portinvartijoina väheni, kun kansalaiset alkoivat julkaista blogeja sekä kirjoittaa keskustelupalstoille ja sosiaaliseen mediaan. Verkossa ”entinen yleisö” (Gillmor 2004; Rosen 2006) pystyi puhumaan takaisin toimittajille, viestimään keskenään ja organisoitumaan horisontaalisesti (Shirky 2008).

Yleisön oma julkaisutoiminta synnytti vaihtoehdon perinteisille tiedotusvälineille, mutta myös täydensi niiden tarjoamia sisältöjä. Jo varhain nähtiin, että yleisö voi monin eri tavoin osallistua journalistiseen prosessiin yhteistyössä ammattitoimittajien kanssa (esim. Nip 2006).

Mediateoreetikot puhuivat toimittajien ja kansalaisten yhdessä tekemästä journalismista useilla eri termeillä, kuten networked journalism (Jarvis 2006) ja pro-am journalism (Rosen 2007). Vähitellen tätä yhteistyötä kuvaavaksi käsitteeksi vakiintui participatory journalism eli osallistuva journalismi.

Tässä tutkielmassa tarkoitan osallistuvalla journalismilla yleisön osallistumista institutionaalisen verkkojournalismin tekemiseen.² (Paulussen ym. 2007; Domingo ym. 2008; Singer ym. 2011)

² Participatory journalism on käännetty myös osallistavaksi journalismiksi tai erilaisiksi yleisön osallistumisen muodoiksi.

Osallistuvan journalismin yhteydessä puhutaan usein käyttäjien luomasta sisällöstä (engl. user-generated content, UGC), kun viitataan esimerkiksi lukijoiden ottamiin kuviin ja uutisten yhteydessä julkaistuihin kommentteihin (Wardle & Williams 2010; Singer ym. 2011; Vehkoo 2011). Osallistuva journalismi ja käyttäjien luoma sisältö eivät kuitenkaan ole synonyymejä, kahdestakin syystä. Ensinnäkin osallistuva journalismi kattaa hyvin monenlaisia osallistumisen muotoja. Verkon avoimet toimituskokoukset ja joukkoistamishankkeet ovat osallistuvaa journalismia, vaikka niissä yleisön osallistuminen ei ole sisältöjen tuottamista. Toisekseen käyttäjien luomaksi sisällöksi lasketaan myös institutionaalisen journalismin ulkopuolinen yleisön julkaisutoiminta verkossa (engl. citizen journalism), kuten blogikirjoitukset ja twiitit.

Yleisön osallistumisen lyhyt historia

Osallistuvan journalismin noin viidentoista vuoden pituisen historian voi tiivistää sanomalla, että toimittajat ovat olleet varovaisia antamaan yleisölle mahdollisuuksia osallistua journalismin tekemiseen. Seuraavaksi käyn lyhyesti läpi sitä, miten yleisö on käytännössä päässyt osallistumaan institutionaaliseen verkkojournalismiin. Sen jälkeen esittelen aiempien tutkimusten käsityksiä siitä, miksi toimittajat ovat suhtautuneet yleisön osallistumiseen ristiriitaisin tuntein ja varauksella.

Osallistuvan journalismin alkuaikojen virstanpylväänä pidetään Lontoon pommi-iskuja kesällä 2005. Britannian yleisradioyhtiön BBC:n uutislähetysten kärjessä oli tuolloin ensimmäistä kertaa käyttäjien luomaa sisältöä, eli onnettomuuspaikalta paenneiden ihmisten ottamaa kuvamateriaalia. Lopullisesti UGC:n toimituksellinen käyttö nousi valtavirtaan vuonna 2011, jonka tapahtumiin kuuluivat muun muassa arabikevät, Japanin tsunami ja Norjan joukkomurha. (Wardle ym. 2014, 12–15)

Käyttäjien luoma sisältö on erityisen hyödyllistä juuri äkillisissä uutistilanteissa, jolloin toimituksen omien toimittajien tai uutistoimistojen tuottamaa materiaalia ei ole vielä saatavilla. Yleisön materiaalia käytetään usein tilapäisratkaisuna, kunnes uutistapahtumasta saadaan ammattijournalistien kuvia ja videoita. Äkillisten uutistilanteiden ohella toimitukset tukeutuvat käyttäjien luomaan sisältöön kertoessaan tapahtumista, joista ei ole mahdollista raportoida paikan päältä. Viime vuosina yleisön materiaalin käyttö on korostunut uutisoinnissa Syyrian sodasta, jonka kohdalla UGC on monesti ollut ainoa keino kertoa asioista. (Wardle ym. 2014, 31–40)

Kansalaisten toimituksille lähettämät kuvat, videot, silminnäkijäkertomukset ja juttuvinkit ovat tyypillisiä esimerkkejä yleisön osallistumisesta journalistisen prosessin alkuvaiheessa, jossa

kerätään tietoja ja lähdemateriaalia uutisjuttua varten. Osallistuvan journalismin käytäntöjä useissa eri maissa tutkineet Singer ym. (2011, 18) jakavat uutistuotannon prosessin viiteen vaiheeseen:

1. pääsy/havainnointi
2. valinta
3. valmistaminen/editointi
4. jakelu
5. tulkinta

Heidän mukaansa toimitukset ovat avanneet journalistista prosessia yleisön osallistumiselle lähinnä sen alussa ja lopussa, eli pääsy- ja havainnointivaiheessa sekä tulkintavaiheessa.³ Eniten osallistumisen mahdollisuuksia on tarjottu tulkintavaiheessa, jossa yleisö pääsee esittämään oman näkemyksensä toimittajien kertomaan uutiseen esimerkiksi verkkoäänestyksissä, keskustelupalstoilla ja uutiskommenteissa (Singer ym. 2011, 24–27).

Uutiskommentit ovat olleet kaikista yleisön osallistumisen muodoista suosituin ja laajimmin käytetty (Reich 2011; Netzer ym. 2014). Viime vuosikymmenen lopulla uutiskommenteista oli tullut jo niin yleisiä, että ne olivat ”lähes kaikkialla” sanomalehtien verkkosivuilla. Samalla sellaiset sisällöt, joita ei voi kommentoida, olivat käymässä harvinaisiksi ja alkoivat näyttää ”oudoilta, jopa epäilyttäviltä”. (Reich 2011)

Zvi Reich (2011, 98) selittää uutiskommenttien suosiota sillä, että ne tarjoavat yleisölle välittömän ja näkyvän tavan osallistua, mutta samaan aikaan jättävät toimittajat pääosan esittäjiksi journalismissa. Toimittajat eivät ole pitäneet kommentteja varsinaisena journalistisena tuotoksena vaan pikemminkin käyttäjien välisenä keskusteluna (Hermida 2011a), eivätkä toimittajat ole juuri osallistuneet kommenttiketjuissa käytäviin keskusteluihin (Graham 2013). Osallistumista on käytetty toimituksissa enemmän yleisön kuunteluun kuin toimittajien ja yleisön välisen vuoropuhelun luomiseen (Hermida 2011b, 181).

Suhtautuminen uutiskommentteihin vaikutti tosin muutama vuosi sitten muuttuneen, kun useat toimitukset rajoittivat käyttäjien kommentointimahdollisuutta tai jopa luopuivat siitä kokonaan. Syksyllä 2015 Helsingin Sanomien Nyt.fi ilmoitti sulkevansa kommenttiosionsa, ja MTV Uutiset kertoi, ettei se avaa kommentoitavaksi turvapaikanhakijoita ja maahanmuuttoa käsitteleviä uutisia. Syyksi ilmoitettiin verkossa yleistynyt törky- ja vihapuhe sekä keskustelun luisuminen älämölöksi.

³ Singerin ym. havainnot on toistettu myös uudemmassa tutkimuksessa (Scott ym. 2015).

Maailmalla juttukommenteista luopui muun muassa uutistoimisto Reuters, joka sanoi keskustelun siirtyneen kommenteista sosiaaliseen mediaan ja muualle verkkoon. (Colarusso 2014; Pullinen 2015; Ylä-Anttila 2015)

Vuonna 2018 kehitys näyttäisi olevan jälleen kulkemassa kommenttien osalta optimistisempaan suuntaan. Kuten johdantoluvussa kerroin, on Yle päättänyt avata uutisjuttunsa uudelleen lukijoiden kommentoitavaksi, ja Helsingin Sanomat pyrkii kohentamaan kommenttipalstoillaan käytävän keskustelun laatua. (Björkstén 2018; Pullinen 2018)

Kaikkein haluttomimpia toimittajat ovat olleet avaamaan yleisölle journalistisen prosessin keskivaiheita eli sisältöjen valintaa, valmistamista ja jakelua. Toimittajat kokevat, että nämä työvaiheet muodostavat journalistisen työn kovan ytimen, eikä sitä koskevaa päätösvaltaa hevillä luovuteta yleisölle. Erityisen tarkkaan yleisö on pyritty pitämään sivussa sisältöjen valinnasta eli päätöksenteosta siitä, mistä asioista journalismi kertoo. Vaikka toimittajien valta julkisuuden portinvartijoina on vähentynyt, asemasta institutionaalisen journalismin portinvartijoina pidetään yhä tiukasti kiinni. (Hermida 2011a, 21; Hermida 2011b, 181)

Myös uudenlaiset, toimittajien ja yleisön yhteistyöhön perustuvat osallistuvan journalismin muodot (engl. collaborative/networked journalism) ovat toistaiseksi olleet uutissivustoilla marginaalisessa asemassa (Williams ym. 2011, 96). Toimittajat kuitenkin uskovat, että lähitulevaisuudessa yleisön jäsenet toimivat yhä useammin kumppaneina (engl. co-workers) journalismin tekemisessä (Heinonen 2011, 44).

Joukkoistaminen on varmaankin paras esimerkki siitä, miten toimittajien ja yleisön yhteistyö voi mahdollistaa sellaisia journalistisia ponnistuksia, joihin toimittajat eivät yksin pysty. Vuonna 2009 brittilehti The Guardian selvitti parlamenttiedustajien kulukorvauksia pyytämällä yleisöä tutkimaan verkkosivuilleen lataamiaan kuitteja. Tuhannet käyttäjät kävivät muutamassa päivässä läpi yli 200 000 kuittia ja merkitsivät niistä tietoja, joihin toimituksen pitäisi kiinnittää tarkemmin huomiota. (Rusbridger 2009)

Miksi toimittajat ovat olleet varovaisia avaamaan yleisölle osallistumisen mahdollisuuksia?

Yleisön osallistuminen on ollut vaikea pala toimittajille, koska osallistuminen on muodostanut uhkan journalismin ammatilliselle ideologialle. Tämän ideologian on katsottu muodostuvan viidestä tekijästä: julkisesta palvelusta, objektiivisuudesta, itsenäisyydestä, ajankohtaisuudesta ja etiikasta (Deuze 2005). Seth C. Lewisin (2012, 845) mukaan näitä viittä tekijää yhdistää oletus siitä, että

yhteiskunta tarvitsee nimenomaan toimittajia kontrolloimaan informaatiota. Journalismin ammatilliseen ideologiaan kuuluu olennaisesti ajatus, että toimittajien tulisi toimia journalismin portinvartijoina, siis päättää mistä ja miten journalismi kertoo.

Toimittajien käsitykset omasta roolistaan vaihtelevat perinteisestä roolista niin sanottuun dialogiseen rooliin. Kun toimittajat ymmärtävät tehtävänsä perinteisesti, he suhtautuvat yleisön osallistumiseen varauksella. Yleisö voi olla hyvä raakamateriaalin lähde, mutta journalististen sisältöjen valmistaminen kuuluu yhä toimittajille. Dialogiseen rooliin taas kuuluu yleisön ottaminen rohkeasti mukaan journalismin tekemiseen. Yleisö nähdään toimittajien kumppaniksi, ja toimittajien ja yleisön yhteistyön katsotaan parantavan journalismia. On kuitenkin syytä huomata, ettei suhtautuminen yleisön osallistumiseen jaa toimittajia jyrkästi kahteen leiriin. Ari Heinosen mukaan useimpien toimittajien haastatteluissa on viitteitä sekä perinteisestä että dialogisesta roolista. Toimittajat kannustavat yleisöä osallistumaan, mutta pitävät samalla kiinni asemastaan uutistuotannon ytimessä. (Heinonen 2011, 47–53)

Lewis tiivistää asetelman puhuessaan jännitteestä ammatillisen kontrollin ja avoimen osallistumisen välillä. Toimittajat haluavat säilyttää ammatillisen itsenäisyytensä, mutta toisaalta he tahtovat samaan aikaan rohkaista yleisöä osallistumaan. Tästä syystä on helppo ymmärtää, että toimittajat ovat suosineet sellaisia yleisön osallistumisen muotoja, jotka sopivat perinteisiin toimintatapoihin ja ajatusmalleihin. (Lewis 2012)

Toimitukset ovat yksinkertaisesti laajentaneet vakiintuneita tiedonhankinnan käytäntöjään verkkoon, mikä on mahdollistanut perinteisen uutiskoneen aiempaa tehokkaamman toiminnan (Hermida 2011a). Esimerkiksi BBC:n toimittajat ovat katsoneet käyttäjien luoman sisällön olevan yksi uutislähde muiden joukossa. Tutkijoiden mielestä BBC on ollut kiinnostuneempi siitä, millaista materiaalia se voi saada yleisöltä, kuin toimittajien ja yleisön yhteistyöhön perustuvan journalismin kehittämisestä. Toimittajat ovat pysyneet toimittajina ja yleisöt yleisinä (Wardle & Williams 2010, 792). Samalla osallistumisen tarjoamat demokratisoivat mahdollisuudet ovat jääneet taka-alalle. (Wardle & Williams 2010; Williams ym. 2011)

Hermidan (2011a; 2011b) mukaan toimittajat ymmärtävät yleisönsä ”aktiivisina vastaanottajina”, eli toimittajat asemoivat yleisön jonnekin passiivisten vastaanottajien ja aktiivisten osallistujien välimaastoon. Toimittajat odottavat, että uutistapahtuman sattuessa yleisö lähettää toimitukselle raakamateriaalia, ja että yleisö uutisen julkaisemisen jälkeen kommentoi valmista artikkelia. Varsinaista uutisisältöä koskevat päätökset pysyvät kuitenkin yhä tiukasti toimittajien käsissä.

Lewis (2012) katsoo, että kontrollin ja osallistumisen välinen jännite perustuu odotuksiin, jotka eivät ole sovitettavissa yhteen. Journalismin ammatillinen identiteetti pohjautuu yksisuuntaisen julkaisemisen ajattelumalliin, vaikka media on muuttumassa – ja monin tavoin jo muuttunut – monisuuntaiseksi verkostoksi. Jännitteen purkaminen vaatii Lewisin mukaan hellittämistä kontrollin vaatimuksesta ja uudenlaista tapaa ajatella journalismista. Hän hahmottelee artikkelissaan uutta ”osallistumisen etiikkaa”, jossa yleisön ottaminen mukaan journalismin tekemiseen olisi journalismin normatiivinen tavoite. Ajatuksena on, että journalismi ei pelkästään voi olla osallistuvaa, vaan sen myös pitäisi olla sitä.

Journalismin muutos on osa laajempaa digitaalista murrosta, jossa tuottajien ja käyttäjien väliset erot hämärtyvät ja roolit kietoutuvat toisiinsa (Bruns 2008a). Journalismin kannalta muutos voi tarkoittaa sitä, ettei toimittajan tehtävänä ole enää pelkästään välittää tietoa, vaan myös pyrkiä yhdessä kansalaisten kanssa muodostamaan jaettu ymmärrys maailmasta (Bruns 2008b). Osallistumisen laajenemisen on ajateltu voivan johtaa aiempaa notkeampaan journalismiin, joka perustuu toimittajien ja yleisön yhteistyöhön (Rusbridger 2009; Singer ym. 2011, 190). Singer (2008) kirjoittaakin, ettei verkottuneessa maailmassa ole enää erikseen toimittajia, yleisöä ja lähteitä – on vain me.

Yleisön osallistuminen luo toimittajille uusia tehtäviä

Yleisön osallistuminen ei tarkoita, että perinteiset journalistiset taidot muuttuisivat tarpeettomiksi (ks. esim. Rusbridger 2009, 23–24). Perinteisiä taitoja tarvitaan tulevaisuudessa edelleen, mutta nettiaikaan sovellettuina. Williams ym. (2011, 93) arvioivat BBC:llä tekemiinsä havaintoihin ja haastatteluihin perustuen, että perinteiset tiedonhankinnan käytännöt, kuten sisältöjen paikkansapitävyyden, aitouden ja puolueettomuuden varmistaminen, ovat edelleen ensiarvoisen tärkeitä, kun toimituksissa työskennellään käyttäjien luoman sisällön parissa. Myös Wardlen ym. (2014, 9) haastattelemat useiden eri mediatalojen toimittajat ja päälliköt sanovat, että käyttäjien luomaa sisältöä hyödynnettäessä tarvitaan yhä toimittajia verifioimaan sisältöjä sekä asettamaan ne kontekstiinsa ja osaksi tarinallista kehystä.

Lisäksi toimittajille muodostuu osallistuvan journalismin kehittyessä kokonaan uusia tehtäviä esimerkiksi sisällön kuratoijina, yhteisömanagereina ja julkisen keskustelun vetäjinä (Kovach & Rosenstiel 2014, 26–29). Singer ym. (2011, 183–187) puolestaan kertovat havainneensa, että toimittajille oli muodostumassa uusi rooli, joka keskittyi enemmän keskustelun edistämiseen ja helpottamiseen kuin sen kontrolloimiseen.

Toimittajien työtehtävät ja ammatillinen identiteetti ovat olleet 2010-luvulla muutoksessa, kun yleisön osallistumisen muodot ovat kehittyneet ja lisääntyneet. Samantyyppisiä kysymyksiä yleisön osallistumisesta journalismiin oli kuitenkin pohdittu kansalaisjournalistisen liikkeen parissa jo 1990-luvulla. Kansalaisjournalismi haastoi perinteisen journalismin ajattelumallit ja vakiintuneet käsitykset toimittajan roolista jo ennen verkkojournalismin aikaa. Osallistuvaa journalismia on kirittänyt ennen muuta teknologinen kehitys, kun taas kansalaisjournalismin teoreettiset juuret ovat amerikkalaisen poliittisen kulttuurin tutkimuksessa, viestintätutkimuksessa ja julkisuusteoriassa (Ahva 2010, 45–48).

Osallistuva journalismi ja kansalaisjournalismi lähestyvät samaa ilmiötä eli yleisön osallistumista eri suunnista. Siksi uskon, että kansalaisjournalismilla on edelleen paljon annettavaa, kun pohditaan yleisön osallistumista ja toimittajan roolia journalismissa. Seuraavassa alaluvussa käsitelen tämän tutkielman teoreettisen viitekehyksen toista osaa eli kansalaisjournalismia.

3.2 Kansalaisjournalismi

Kansalaisjournalismi oli erityisesti Yhdysvalloissa 1990-luvulla vaikuttanut journalismin uudistusliike, joka pyrki asettamaan kansalaiset journalismin tekemisen keskiöön ja tuomaan heidät aiempaa paremmin mukaan julkiseen keskusteluun. Kansalaisjournalismi syntyi vastareaktiona siihen, että yleisön koettiin jääneen journalismissa sivustakatsojan rooliin.

Laura Ahva (2010, 48–54) määrittelee kansalaisjournalismin ammattijournalismin muodoksi, joka

- 1) pyrkii edistämään osallistumista, julkista harkintaa, moniäänisyyttä ja eri toimijoiden välisiä kytköksiä
- 2) ymmärtää lukijat kansalaisina ja nostaa heidät journalistisen prosessin keskipisteeksi
- 3) pitää lukijoita toimijoina julkisuudessa, ennen journalistisen jutun julkaisemista ja sen jälkeen
- 4) perustelee nämä väitteet ja puolustaa niihin liittyviä käytäntöjä demokratian näkökulmasta.

Ymmärrän kansalaisjournalismin koostuvan kolmesta osasta: teoriasta, käytännöistä ja uudistusliikkeestä (Rosen 1995). Näistä kolmesta osasta huomioni kohdistuu ennen muuta kansalaisjournalismin teoriaan. Tämä valinta johtuu siitä, että kansalaisjournalismi

uudistusliikkeenä hiipui vähitellen vuosituhannen vaihteen jälkeen. Kansalaisjournalismin käytännöt taas ovat mukautuneet osaksi toimitusten vakiintuneita työrutiineja tai jääneet pois käytöstä. Sen sijaan kansalaisjournalismin parissa kehitellyt ajatukset yleisön osallistumisesta ovat yhä relevantteja verkkojournalismin ja sosiaalisen median aikakaudella. (Ahva 2010)

Kansalaisjournalismin lyhyt historia

Kansalaisjournalistinen liike sai alkusysäyksensä Yhdysvaltojen vuoden 1988 presidentinvaalikampanjasta, jota koskevaa uutisointia pidettiin poikkeuksellisen surkeana. Vaalijournalismi keskittyi kannatuskisaan, kampanjataktiikoihin ja sisällöltään tyhjiin mediatempauksiin. Asiakysymykset jäivät niin sanotun horse race -journalismin jalkoihin. Vaaliraportoinnin onttoisuus saikin aikaan itseruoskintaa toimittajien keskuudessa. (Merritt 1998, 83–84; Rosen 1999, 37–39)

Yksi kansalaisjournalismin pioneereista oli Kansasin osavaltiossa ilmestynvä sanomalehti Wichita Eagle. Ennen vuoden 1990 kuvernöörinvaaleja lehti kokosi listan teemoista, joihin kansalaiset toivoivat poliitikkojen ottavan kantaa. Lehti ei antanut poliitikkojen sanella vaalijulkisuuden asialistaa, vaan rakensi kampanjaraportointinsa niin sanotun kansalaisten agendan ympärille. Journalismin huomio ei ollut enää vaalikiertueissa tai kampanjataktiikoiden selittämisessä. Lehti pakotti poliitikot puhumaan niistä aiheista, joilla oli merkitystä äänestäjille. (Merritt 1998, 84–87; Rosen 1999, 43–50)

Muissakin toimituksissa oli halua kokeilla uusia journalismin tekemisen tapoja. Kansalaisjournalistiset kokeilut yleistyivät nopeasti amerikkalaisessa lehdistössä ja levisivät vaaleista erilaisiin yhteiskunnallisiin ongelmiin. Ohion Akronissa sanomalehti Beacon Journal ei pelkästään kertonut eri väestöryhmien välisistä jännitteistä, vaan myös toi ryhmien edustajia yhteen keskustelemaan ja hakemaan ratkaisuja. Virginian Norfolkissa sanomalehti Virginian-Pilot syvensi raportointiaan rikollisuudesta ja tuomioista keskustelemalla kansalaisten kanssa ja kuuntelemalla, mitä he ajattelevat aiheesta (Rosen 1999, 92–101, 136–141).

Kansalaisjournalismiin kuului alusta pitäen se, että uudenlaista journalismia tehtiin kokeilujen kautta, ilman että uudistajat itsekään tarkkaan tiesivät, mitä uusilla käytännöillä voisi saavuttaa. Erään arvion mukaan Yhdysvalloissa toteutettiin vuosina 1994–2002 kaikkiaan 651 kansalaisjournalistista hanketta, joita oli tekemässä yli 300 uutisorganisaatiota, suurin osa sanomalehtiä. (Friedland & Nichols 2002; Rosen 1999, 262–263; Ahva 2010, 43)

Kansalaisjournalismin erityispiirteenä oli toimittajien ja tutkijoiden yhteistyö uusien käytäntöjen kehittämisessä. Keskeinen henkilö oli New York Universityn professori Jay Rosen, joka toimi liikkeen johtavana teoreetikkona ja alkoi ensimmäisten joukossa käyttää kansalaisjournalismi-termiä. Rosen oli esikuvansa, filosofi John Deweyn hengessä pragmatisti, joka arvioi teorioiden vahvuutta sen perusteella, mitä niiden avulla voi saada aikaan käytännössä. Rosen katsoi, että tutkijoilla oli velvollisuus astua akateemisten piirien ulkopuolelle ja pyrkiä löytämään yhteinen kieli toimittajien kanssa. Ajatuksena oli, etteivät tutkijat ole journalismin etäisiä tarkkailijoita vaan auttavat toimittajia käytännön ongelmien ratkaisemisessa ja uudenlaisen journalismin tekemisessä. (Rosen 1994; Rosen 1999, 72; Ahva 2010, 42)

Erilaisten säätiöiden antama taloudellinen tuki vaikutti osaltaan siihen, että kansalaisjournalismista muodostui 1990-luvun Yhdysvalloissa melko yhtenäinen uudistusliike. Yhdysvaltojen ulkopuolella samanlaista yhtenäistä liikettä ei missään vaiheessa syntynyt, vaan uusia journalistisia käytäntöjä kokeiltiin eri maissa eri tavoin. (Ahva 2010, 54)

Suomessa ensimmäisiin kansalaisjournalistisiin kokeiluihin kuului niin sanottu Aamulehden budjettiraati. Se kokosi syksyllä 1997 kaksitoista tavallista tamperelaista keskustelemaan kaupungin tulevan vuoden talousarviosta ja siihen liittyvistä valinnoista. Osallistujat pääsivät myös esittämään kysymyksiä poliitikoille ja virkamiehille. Raadin keskustelut olivat luonteeltaan julkisia, sillä niistä koostettiin juttuja Aamulehteen. (Kunelius 1999)

Suomalaiset sanomalehdet toteuttivat useita kansalaisjournalistisia hankkeita vuosituhaten vaihteen molemmin puolin. Savon Sanomat muodosti tavallisten ihmisten keskusteluryhmiä, joiden keskusteluista tehtyjä artikkeleita lehti julkaisi Kansalaiset- ja Kuntalaiset-teemasivuillaan. Aamulehden uutisauto kiersi Pirkanmaalla kuuntelemassa eri paikkakuntien asukkaiden ajatuksia. Helsingin Sanomat kokosi vuoden 2003 eduskuntavaaleihin kyselyn pohjalta kansalaisten agendan, joka ohjasi vaaliraportointia. Heinolassa ilmestyvällä Itä-Hämeellä on ollut vuodesta 2004 lähtien erikseen nimetty kansalaistoimittaja, joka kirjoittaa juttuja kansalaisten näkökulmasta. (Heikkilä 2001; Ahva 2010)

Kansalaisjournalismi ja journalistinen professionalismismi

Ahva (2010) tarkastelee kansalaisjournalismin teoriaa erityisesti journalistisen professionalismin ja julkisuusteorian näkökulmista. Molemmat näkökulmat ovat kiinnostavia journalistisen chatin kannalta, koska ne liittyvät kysymyksiin toimittajan roolista ja yleisön osallistumisesta. Seuraavaksi

käyn läpi kansalaisjournalismin ajatuksia ensin journalistisesta professionalismista ja sen jälkeen julkisuusteoriasta.

Kun puhutaan journalistisesta professionalismista, sillä yleensä tarkoitetaan journalistien keskuudessa vakiintuneita normeja, käytäntöjä ja arvoja. Ammattijournalisteilla on siis jonkinlainen jaettu ymmärrys siitä, millaista journalismin tulisi olla ja miten journalistien pitäisi toimia. Samalla professionalismismi viittaa journalistien kykyyn määritellä journalismin rajat suhteessa muihin professioihin – mutta myös suhteessa kansalaisten itsenäiseen julkaisutoimintaan. Professionalismi on jatkuva prosessi, jossa journalistit pyrkivät kontrolloimaan oman professionsa rajoja ja torjumaan ulkoisia vaikutteita. Tässä rajanvedossa välineinä toimivat edellä mainitut normit, käytännöt ja arvot. (Ahva 2010, 73–77; Waisbord 2013, 222)

Ahva (2010, 80–94) jakaa journalistisen professionalismin kuuteen ulottuvuuteen, jotka ovat itsenäisyys, julkinen palvelu, objektiivisuus, ajankohtaisuus, eettisyys sekä suhde demokratiaan. Kansalaisjournalismi on Ahvan mukaan haastanut näistä etenkin itsenäisyyden, objektiivisuuden sekä suhteen demokratiaan, mikä ilmenee siinä kritiikissä, jota kansalaisjournalismi on saanut osakseen.

Journalismin suhde demokratiaan on Ahvan (2010, 87) mielestä professionalismin ulottuvuuksista tärkein. Kyse on pohjimmiltaan siitä, että journalismin tehtävä demokratiassa on kahtalainen: yhtäältä siihen kuuluu tiedonvälitys, toisaalta myös julkisen keskustelun edistäminen. Perinteisesti tiedonvälityksen tehtävä on ollut journalismissa etusijalla. Amerikkalaiseen liberaaliin journalismikäsitykseen on kuulunut olennaisesti ajatus siitä, että mikäli tiedotusvälineet hoitavat oman tonttinsa faktapohjaisen informaation välittäjinä, yleisöllä on mahdollisuus osallistua kansalaisina edustuksellisen demokratian toimintaan. (Schudson 2008a)

Journalistiseen professionalismiin sisältyvät käsitykset eivät ole muuttumattomia. Esimerkiksi teknologisen kehityksen tuomat uudet mahdollisuudet haastavat jatkuvasti toimittajien vakiintuneita arvoja. Perinteisen journalismin kyseenalaistavia ajatuksia voi nousta myös ammatillisen kulttuurin sisältä, kuten kansalaisjournalismin kohdalla tapahtui (Ahva 2010, 253). Käyn seuraavaksi läpi ajatuksia, joita Ahvan haastattelemat toimittajat nostivat esiin työskenneltyään kansalaisjournalististen kokeilujen parissa.

Aamulehden toimittajat viittasivat kansalaisjournalismista puhuessaan useimmin journalismin julkisen palvelun tehtävään. Kansalaisjournalismin vaikutus ilmeni tarpeena avautua lukijoiden suuntaan ja kaataa raja-aitoja journalistien ja yleisön väliltä. Itä-Hämeen toimittajat ajattelivat, että

kansalaisjournalismi voi vahvistaa journalismin perinteistä roolia vallan vahtikoirana: kansalaiset voivat toisinaan esittää parempia kysymyksiä kuin toimittajat, ja kansalaiset voivat myös toimia kriittisen julkisen keskustelun alullepanijoina. Helsingin Sanomien toimittajien haastatteluissa korostui professionalismin ulottuvuuksista itsenäisyys. Toimittajat katsoivat, että professionalismiin kuuluu tietyn etäisyyden säilyttäminen ympäröivään yhteiskuntaan. He kehystivät kansalaisjournalismin muistutukseksi siitä, millaista hyvä journalismi voi olla. (Ahva 2010, 261–264)

Kansalaisjournalistiset kokeilut saivat kaikkien kolmen lehden toimittajat artikuloimaan uudelleen journalistisen professionalismin ulottuvuuksia. Sopeutumisen diskurssi ilmeni haastatteluissa vahvempana kuin vakautta ja pysyvyyttä painottava diskurssi. Kansalaisjournalistinen lähestymistapa johti siihen, että toimittajien ammatillinen identiteetti laajeni kattamaan uusia tehtäviä. Toimittajan rooliin kuului nyt myös yleisön auttaminen ja tukeminen kansalaisina. Yleisön auttaminen saattoi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että toimittajat avustivat kansalaisia muotoilemaan kysymyksiä päättäjille. Toisaalta auttajan rooli oli samalla myös keino säilyttää osa journalistin auktoriteettiasemasta, joka on perinteisesti pohjannut pikemminkin etäisyyteen tai itsenäisyyteen. (Ahva 2010, 264–267)

Toimittajien puheissa nousi esiin tarve toimia vuorovaikutuksessa yleisön kanssa, jotta journalismi voi säilyä relevanttina ja kiinnostavana. Toimittajat kokivat, että heidän tulee olla aiempaa herkempiä havaitsemaan asioita, jotka ovat tärkeitä yleisölle. Samalla toimittajien pitäisi olla helpommin lähestyttäviä eikä linnoittautua toimituksen seinien sisälle. (Ahva 2010, 267–268)

Journalistin tehtäviin ajateltiin kuuluvan myös yhteyksien luominen yhteiskunnan eri ryhmien välille. Kansalaisjournalismissa keskustelujen järjestäminen ja niiden vetäminen on nähty osaksi journalistin ammatillista osaamista. Toimittajien haastatteluissa toistui ajatus eri tahojen saamisesta ”saman pöydän ääreen”. Silti todellisen vuoropuhelun synnyttäminen osallistujien välille oli toimittajien mukaan usein vaikeaa. (Ahva 2010, 268–269)

Ahvan mukaan kansalaisjournalismi on laajentanut toimittajien ammatillisia arvoja siten, että ajatukset kansalaisten osallistumisesta ovat sulautuneet osaksi olemassa olevia arvoja. Muutos on hänen mielestään ollut erityisen selkeä julkisen palvelun ulottuvuuden kohdalla:

”Toimittajat ymmärtävät, ettei julkinen palvelu tarkoita vain nopeaa ja luotettavaa tiedonvälitystä, vaan että yleisöä voi palvella myös ottamalla heidät mukaan journalistiseen prosessiin ja rohkaistemalla heitä osallistumaan julkiseen elämään.”

(Ahva 2010, 283)

Kansalaisjournalismi ja julkisuusteoria

Kansalaisjournalismille tärkeänä inspiraationa toimivat Deweyn ajatukset kansalaisten aktiivisesta roolista demokratiassa ja julkisessa keskustelussa. Vuonna 1927 ilmestyneessä teoksessaan *Julkinen toiminta ja sen ongelmat* Dewey hahmotteli ajatusta julkisosta eli kansalaisten joukosta, joka kokoontuu käymään julkista debattia. (Rosen 1999, 64–70)

Julkiso-uudissanan ideana on tehdä suomen kielessä ero englannin kielen termien audience ja public välille. Veikko Pietilä ym. (1999) määrittelevät julkison (public) aktiivisesti keskustelevaksi, julkisuuteen päin suuntautuneeksi toimijaryhmäksi, joka muodostuu yhteisen ongelman tai kysymyksen ympärille. Yleisö (audience) sen sijaan viittaa passiivis-reaktiiviseen viestinnän vastaanottajan rooliin.

Deweyn teos oli vastaus Walter Lippmannille, jonka näkemys kansalaisten mahdollisuuksista demokratiassa oli selvästi pessimistisempi. Lippmannin mukaan moderni yhteiskunta on kehittynyt niin monimutkaiseksi, ettei tavallisilla ihmisillä ole kykyä, aikaa tai kiinnostusta osallistua harkittuun julkiseen keskusteluun yhteisistä asioista. Tällöin kansalaisten tärkein tehtävä demokratiassa on äänestäjänä toimiminen. Lippmannin visiossa journalismi ei niinkään tarjoa alustaa kansalaiskeskustelulle vaan suodattaa yleisölle asiantuntijoiden näkemyksiä. (Rosen 1999, 64–65; Ahva 2010, 47)

Tämä niin sanottu Lippmann–Dewey-debatti jäi viestintätutkimuksessa vuosikymmenien ajaksi taka-alalle, kunnes se nostettiin kansalaisjournalistisen liikkeen keskeiseksi opinkappaleeksi 1980- ja 1990-luvun vaihteessa.⁴ Deweyn julkisokäsitettä viljeli ahkerasti etenkin James Carey, joka jakoi Deweyn ihanteen keskusteluun perustuvasta demokratiasta. Careyn mukaan journalismilla on yhteiskunnassa tärkeä rooli kansalaiskeskustelun ruokkijana ja ylläpitäjänä. Demokratia tarvitsee julkista keskustelua, ja toimiva julkinen keskustelu puolestaan edellyttää keskustelevaa journalismia. Tässä tehtävässä journalismi oli Careyn mielestä epäonnistunut: kansalaisilla oli vain yleisön rooli asiantuntijatiedon vastaanottajina. Carey syytti asiantuntijoihin uskonsa laittanutta Lippmannia demokratianvastaiseksi ja katsoi, että journalismin ongelmat johtuivat Lippmannin journalismikäsityksen periytymisestä ja vakiintumisesta.⁵ (Rosen 1999, 70; Carey 2003; Mörä 2004)

⁴ Jälkeenpäin on huomautettu, etteivät Lippmannin ja Deweyn ajatukset sittenkään olleet erityisen kaukana toisistaan, eivätkä kirjoitukset edes muodostaneet mitään varsinaista debattia. (Ahva 2010, 123)

⁵ Michael Schudsonin (2008b) mukaan Carey tulkitsi Lippmannia virheellisesti. Schudson torjuu väitteen Lippmannin demokratianvastaisuudesta.

Careyn kuvaus Yhdysvaltain julkisuuden kehityksestä vastaa pitkälti Jürgen Habermasin *Julkisuuden rakennemuutoksessa* (2004 [1962]) hahmottelemaa tarinaa (Pietilä 2003). Habermasin julkisuusteorian ihanteena oli, että osallistumalla julkiseen keskusteluun kansalaiset voivat olla mukana päättämässä yhteisistä asioista. Habermasin mukaan tällainen asiantila vallitsi 1700-luvun Englannissa ja Ranskassa, missä porvaristo kokoontui kahviloihin ja salonkeihin keskustelemaan uutisista. Julkisuus oli Habermasin mukaan alue, joka sijaitsee yksityisen sfäärin ja valtion välissä. Julkisuuden avulla porvaristo pystyi muodostamaan valtiovallalle itsenäisen vastavoiman, joka nojasi julkiseen mielipiteeseen. Julkisuudessa kansalaiset saattoivat käydä rationaalis-kriittistä keskustelua, jonka tuloksena muotoutui julkinen mielipide. (Rosen 1999, 62–64; Ahva 2010, 46–47)

Rakennemuutoksella Habermas viittasi 1700-luvun julkisuusihanteen rappeutumiseen. Pennilehtien synnystä 1830-luvulla alkanut journalismin kaupallistuminen ja objektiivisen uutisjournalismin nousu johtivat siihen, ettei kansalaisilla ollut enää entisenlaista foorumia väitellä yhteisistä asioista. Kansalaiset jäivät poliittisen näytelmän passiivisiksi sivustaseuraajiksi. (Rosen 1999, 62–64; Kunelius 2003; 67–69)

Julkisuuden rakennemuutos käännettiin englanniksi vuonna 1989, joten Habermasin julkisuusteoria nousi viestintätutkimuksessa pinnalle samoihin aikoihin kun Dewey löydettiin uudelleen. Kansalaisjournalismi pohjautui suoraan Deweyn ajatuksiin julkisosta, kun taas Habermas vaikutti kansalaisjournalismiin epäsuorasti deliberatiivisen demokratiateorian kautta. (Ahva 2010, 46–47)

Ahvan mukaan Habermasin julkisuusteoreettiset pohdinnat *Julkisuuden rakennemuutoksessa* ja myöhemmissä teksteissä ovat kansalaisjournalismin näkökulmasta hyödyllisiä. Ahva (2010, 117–136) listaa viisi teoreettista kysymystä, joihin kansalaisjournalismi voisi vastata aiempaa selkeämmin nojautumalla Habermasiin ja muihin julkisuusteoreetikoihin. Esittelen tässä lyhyesti näistä kysymyksistä kolme ensimmäistä, koska ne ovat tämän tutkielman kannalta kiinnostavimpia. Kysymykset koskevat (1) julkisuuden rakennetta, (2) kansalaisten roolia julkisuudessa ja (3) julkisen harkinnan eli deliberaation tavoitetta.

Julkisuuden rakennemuutoksen perusteella Habermasin tulkittiin kannattavan käsitystä yhdestä ja yhtenäisestä julkisuudesta. Tämä varhainen julkisuuskäsitys sai osakseen paljon kritiikkiä. Myöhemmin Habermas tarkisti näkemystään ja katsoi yhtenäisen julkisuuden jakautuneen useiksi julkisoiksi sekä puhui ”hetkellisistä julkisoista” ja ”asiajulkisoista” (Habermas 2009; Ahva 2010, 118). Tällainen aiempaa dynaamisempi näkemys julkisuudesta painottaa asiakysymysten ympärille

muodostuvia julkisoita (engl. issue-publics), jotka syntyvät, ovat jonkin aikaa olemassa ja lopulta hajaantuvat (Dahlgren 2006, 274). Tältä pohjalta Ahva (2010, 121) katsoo, että kansalaisjournalismin näkökulmasta on hyödyllistä ajatella julkisuuden koostuvan lukuisista eri julkisoista. Kansalaisjournalismin pitäisi pystyä havaitsemaan ”julkisoiden siemenet” yhteiskunnassa ja rohkaista pieniä, asiakysymysten ympärille syntyneitä julkisoita, jotta julkisuudesta tulisi entistä monimuotoisempi.

Toiseksi kansalaisjournalismin tulisi Ahvan mukaan ottaa aiempaa selvemmin kantaa siihen, millaiseksi kansalaisten rooli julkisuudessa ymmärretään. Toimittajien ammatillista itseyttä on pitkään hallinnut ajatus informoidusta kansalaisuudesta. Sen mukaan kansalaisten roolina on seurata julkista keskustelua ja puuttua asioihin tarvittaessa, esimerkiksi vetämällä vaaleissa tukensa pois vallanpitäjiltä. Ajatukseen on kuulunut, ettei kansalaisten kannata osallistua julkiseen mielipiteenmuodostukseen, vaan journalismissa ovat äänessä ennen muuta asiantuntijat. (Ahva 2010, 104–106; Rosen 1999, 64–65; Kunelius 2004, 99)

Ahva (2010, 125) painottaa, että kansalaisjournalismissa kansalaiset eivät voi olla passiivisen vastaanottajan roolissa, vaan heidät pitää ymmärtää aktiivisiksi toimijoiksi julkisuudessa. Kansalaisjournalismin pitää puhutella yleisöä tavalla, joka edesauttaa julkisoiden muodostumista ja rohkaisee yleisöä toimimaan kansalaisina. Tämä ei tarkoita pelkästään yleisön aktivoitumista suhteessa journalismiin esimerkiksi kommentoimalla ja keskustelemalla, vaan myös laajemmin osallistumista julkiseen elämään.

Kolmanneksi Ahva pohtii, pitääkö kansalaisjournalismiin kuuluvan deliberaation eli julkisen harkinnan tavoitteena olla ratkaisujen löytäminen ongelmiin, vai riittääkö tavoitteeksi asioiden nostaminen keskusteluun. Osa teoreetikoista katsoo, että ratkaisujen löytäminen tulisi ottaa kansalaisjournalismin keskeiseksi tavoitteeksi. Tanni Haasin mukaan kansalaisten osallistuminen tiedotusvälineiden järjestämiin keskusteluihin ei riitä korvaamaan pyrkimystä ongelmien ratkaisemiseen. Seyla Benhabib taas ajattelee, ettei deliberaatio ole pelkästään keskustelua vaan päätöksentekoprosessi. Siksi deliberaation tavoitteena on aina päästä jonkinlaiseen lopputulokseen. (Haas 2007, 41; Wahl-Jorgensen 2008, 966; Ahva 2010, 127)

Ahvan (2010, 128) mielestä kansalaisten rohkaiseminen julkiseen harkintaan on riittävä tavoite kansalaisjournalismille. Ongelmanratkaisu on vaativa tehtävä, eikä sitä tule liiaksi korostaa deliberaation ydintuloksena. Asioiden nostaminen keskusteluun on jo itsessään arvokas päämäärä.

3.3 Osallistuva journalismi, kansalaisjournalismi ja journalistinen chat

Yleisön osallistuminen on ollut journalismin tutkimuksen tärkeimpiä teemoja viime vuosikymmeninä. Osallistuvassa journalismissa ja kansalaisjournalismissa on kummassakin kyse yleisön osallistumisesta, mutta nämä kaksi tutkimusperinnettä eivät aina keskustele toisensa kanssa. Ahvan (2010, 6) mukaan monet kansalaisjournalismin ajatukset olisivat uuden teknologian ansiosta aiempaa helpommin toteutettavissa, mutta silti osallistumista ei yleensä tutkita tavalla, joka hyödyntäisi kansalaisjournalismin perintöä.

Journalistinen chat, joka on yksi osallistuvan journalismin muoto, voisi hyötyä kansalaisjournalismin parissa 1990-luvulla kehitellyistä ajatuksista. Tässä alaluvussa esittelen yhtymäkohtia ja eroja osallistuvan journalismin ja kansalaisjournalismin välillä. Tarkastelen asiaa keskustelun, journalistisen professionalismin ja demokratian näkökulmasta.

Mitä oikeastaan tarkoitetaan keskustelevalle journalismilla?

Perinteinen journalismikäsitys perustuu ajatukseen journalismista objektiivisena, enimmäkseen yksisuuntaisena tiedonvälityksenä. Tämän käsityksen mukaan journalismi on ”modernin yhteiskunnan tietolaitos”, joka kerää asiantuntijoilta ja viranomaisilta tietoja ja välittää niitä yleisölle (Kunelius 2000). Osallistuvassa journalismissa ja kansalaisjournalismissa yleisön osallistuminen on laajempaa kuin perinteisessä journalismissa, ja ne perustuvat ajatukseen journalismista keskusteluna yksisuuntaisen tiedonvälityksen sijaan (Kunelius 1999; Bowman & Willis 2003; Gillmor 2004; Ahva 2010; Marchionni 2013).

Kansalaisjournalismissa ajatus journalismista keskusteluna nojaa Deweyn käsitykseen julkisosta eli yhteisen ongelman äärelle keskustelemaan kokoontuvasta kansalaisten ryhmästä.

Kansalaiskeskustelun ruokkiminen ja ylläpitäminen nostetaan suorastaan journalismin tärkeimmäksi tehtäväksi (Mörä 2004). Perinteinen journalismi puhuu tyypillisesti kansalaisten *oikeudesta saada tietää*, mitä yhteiskunnassa tapahtuu. Kansalaisjournalismi kääntää asetelman päälaelleen ja painottaa kansalaisten *oikeutta tulla kuulluksi*. Journalismin pitäisi tarjota foorumi julkiselle keskustelulle, johon myös tavallisilla kansalaisilla olisi mahdollisuus osallistua. (Anderson ym. 1996; Rosen 1999)

Myös osallistuvan journalismin parissa on tehty eroa perinteiseen journalismiin painottamalla keskustelua. Osallistuvan journalismin oppi-isät, muun muassa Bowman ja Willis (2003) sekä Gillmor (2004), ovat hahmotelleet verkkoajan journalismille uudenlaista ihannetta. Heidän

visioissaan journalismi muodostaa tasa-arvoisen keskustelun toimittajien ja kansalaisten välillä. (Borger ym. 2013)

Osallistuvassa journalismissa keskustelu vaikuttaa kuitenkin käytännössä olevan jotain sellaista, johon toimittajien ei välttämättä tarvitse osallistua (Borger ym 2013). Yleisö saa puhua keskenään esimerkiksi kommenttiketjussa, kun toimittajat ovat ensin ideoineet, valmistaneet ja julkaisseet varsinaisen artikkelin (Singer ym. 2011; Graham 2013). Journalismi ”luennon sijaan keskusteluna” on kaunis ihanne ja tehokas iskulause, mutta käytännössä jää epäselväksi, millaista keskustelua osallistuva journalismi tavoittelee.

Kansalaisjournalismiin on kuulunut alusta asti se, että toimittajat järjestävät ja ohjaavat keskusteluja, joihin tavalliset ihmiset voivat osallistua. Tavoitteena on informoitu vuoropuhelu, jossa kansalaisten erilaisia näkemyksiä sovitellaan toisiinsa. Toimittaja on keskeisessä roolissa keskusteluissa, vaikkei itse otakaan kantaa käsiteltäviin asiakysymyksiin.

Kansalaisten lähtökohdista ponnistavan julkisen keskustelun pyörittäminen on kansalaisjournalistien ydinosaamista (Rosenberry 2010, viitattu Min 2016, 578). Sellaisia keskustelemaan journalismin käytäntöjä, joita kansalaisjournalistinen liike 1990-luvulla kehitti offline-maailmassa, voisi nyt pyrkiä soveltamaan verkkojournalismiin. Aiemmin kansalaiskeskustelujen järjestäminen oli työlästä ja kankeaa, mutta uusi viestintäteknologia voi sujuvoittaa asiaa huomattavasti. Journalistinen chat on yksi esimerkki tästä.

Ajatus asiakysymysten ympärille muotoutuvista julkisoista, jotka elävät jonkin aikaa ja lopulta hajaantuvat, vaikuttaa journalistisen chatin näkökulmasta hyödylliseltä. Kun julkisuuteen näyttää olevan nousemassa jokin kansalaisia puhuttava aihe, journalismi voisi tarjota yleisölle mahdollisuuksia osallistua aiheesta käytävään julkiseen keskusteluun. Toimittajien luotsaama reaaliaikainen verkkokeskustelu tarjoaa tähän joustavan ja helppokäyttöisen väylän.

Kansalaisjournalismi painottaa kytkösten luomista tavallisten kansalaisten sekä asiantuntijoiden ja päättäjien välille, ja chat tarjoaa siihen alustan. Lisäksi journalistinen chat tukee ajatusta, että kansalaisten tehtävänä ei ole pelkästään pysyä informoituina vaan olla myös itse aktiivisia toimijoita julkisuudessa.

Miten keskusteleva journalismi muuttaa toimittajien roolia?

Kansalaisjournalismin parissa hankittuja kokemuksia ja ideoita tarvitaan tuomaan järjestystä verkossa velloviin kansalaiskeskusteluihin. Mikäli journalistit toimivat verkkokeskustelujen

järjestäjinä ja ohjaajina, kansalaisten osallistumisesta voi aiempaa helpommin muotoutua julkisoita, jotka käyvät koherenttia ja faktoihin perustuvaa keskustelua. (Min 2016, 576–579)

Journalistien rooli keskustelun edistäjinä ei ole vieras myöskään osallistuvalla journalismille, vaikka toimittajat ovat halunneet pitää kiinni perinteisistä ammatillisista arvoistaan (esim. Hermida 2011b). Perinteiseen journalistiseen professionalismiin istuu luontevasti moderaattorin eli keskustelun portinvartijan tehtävä. Sen rinnalle on kuitenkin noussut uusi, dialoginen rooli, jossa yleisöä kannustetaan osallistumaan ja journalismin ajatellaan syntyvän toimittajien ja yleisön yhteistyön tuloksena. Nämä erilaiset ammatilliset käsitykset elävät toimittajien mielessä rinnakkain. (Heinonen 2011)

Osallistumisen nousu saattaa johtaa eräänlaiseen ”hybridi-professionalismiin” (Waisbord 2013), joka säilyttää osan toimittajien perinteisistä ammatillisista periaatteista ja käytännöistä, mutta samalla täydentää niitä uusilla arvoilla, jotka sopivat paremmin verkkojournalismin aikaan (Lewis 2012, 852). Journalistisen chatin näkökulmasta se voisi tarkoittaa, että toimittaja hoitaisi keskustelun moderointia ja laittaisi häiriköitä kuriin, mutta samalla myös ruokkisi ja ohjaisi keskustelua, kenties heittäytyisi itsekin mukaan keskusteluun.

Doreen Marchionni (2013) painottaa sosiaalipsykologisen ulottuvuuden merkitystä keskustelevassa journalismissa. Hänen jaottelussaan keskustelevalla journalismilla on viisi ominaisuutta, joista vain yksi eli interaktiivisuus on luonteeltaan teknologinen. Muut neljä ominaisuutta ovat sosiaalipsykologisia. Ne ovat sosiaalinen läsnäolo, myötämielisyys kansalaisten osallistumiselle, epämuodollisuus sekä toimittajan ja kansalaisen jaettu käsitys journalismin käsittelemästä aiheesta.⁶

Jaottelun perusteella keskustelevan journalismin lähtökohdat ovat varsin erilaiset kuin perinteisessä journalismissa. Esimerkiksi sosiaalinen läsnäolo tai epämuodollisuus eivät oikein istu perinteiseen, objektiiviseen journalismiin, jolle on ollut ominaista etäisyyden pitäminen kansalaisiin.

Keskustelevan journalismin teoreetikkojen kuten Careyn (2003) mukaan on kuitenkin tarvetta sille, että kansalaiset voisivat nähdä toimittajat inhimillisinä persoonina eikä kasvottomina uutiskoneina. Keskusteleva journalismi vaatii, että toimittajat eivät vain kannusta yleisöä osallistumaan, vaan myös ymmärtävät keskustelun prosessiksi, jossa yleisön edustajat ovat mukana tasavertaisina kumppaneina. Eikä tietty epämuodollisuus ole pahitteeksi, mikäli journalismin halutaan muistuttavan enemmän keskustelua kuin luentoa. (Marchionni 2013)

⁶ Marchionnin käyttämät englanninkieliset termit ovat social presence, friendliness, informality ja coorientation.

Osallistumista journalismiin vai journalismin kautta demokratiaan?

Journalismilla on ajateltu olevan demokraattisessa yhteiskunnassa neljä tehtävää. Ensinnäkin journalismi tarjoaa ajankohtaista ja faktapohjaista tietoa, jonka perusteella yleisö voi toimia kansalaisina. Toiseksi journalismi toimii vallan vahtikoirana, joka valvoo päättäjiä kansalaisten puolesta ja tuo väärinkäytöksiä julkisuuteen. Kolmanneksi journalismi tarjoaa kansalaisille pääsyn julkisuuteen ja varmistaa, että kansan ääni tulee kuulluksi demokraattisessa prosessissa. Neljänneksi journalismi voi argumentoida tiettyjen poliittisten kantojen puolesta julkisessa keskustelussa. (McNair 2009)

Perinteinen journalismi oikeuttaa toimintansa ja institutionaalisen asemansa tukeutumalla tällaisiin suuriin kertomuksiin tiedotusvälineiden tehtävistä demokratiassa. Journalismin merkitys nähdään kollektiivisesta näkökulmasta, kansalaisten palvelemisena demokraattisessa yhteiskunnassa. (Peters & Witschge 2014)

Kun journalismi siirtyi digitaaliseen muotoon, käsitys journalismin roolista demokratiassa muuttui vaatimattomammaksi. Osallistuva journalismi painottaa yksilöille avautuneita uusia mahdollisuuksia vuorovaikutukseen median kanssa. Ihanteena on, että yleisön osallistumisen kautta saavutettaisiin aiempaa demokraattisempi mediaympäristö. Osallistuminen voi luoda uudenlaisen vallan tasapainon toimittajien ja kansalaisten välille, ja samalla hämärtää jakoa journalismin tekijöihin ja käyttäjiin. (Rosen 2006; Bruns 2008a; Ahva 2010, 63; Peters & Witschge 2014)

Osallistuvan journalismin tutkimuksessa nousee esiin innostus mahdollisuuksista demokratisoida journalismia ja yhteiskuntaa, mutta toisaalta myös pettymys siihen, missä määrin demokraattisia ihanteita lopulta toteutetaan käytännön journalismissa (Borger ym. 2013, 125–127). Yleisön osallistumisen ja perinteisen journalistisen professionalismin välillä on ristiriita, minkä vuoksi toimittajat suosivat sellaisia osallistumisen muotoja, jotka sopivat olemassa oleviin toimituskäytäntöihin (Singer ym. 2011; Lewis 2012). Ongelmana tässä on, että kun yleisön osallistumista ajatellaan käyttäjien luomana sisältönä (UGC), menetetään valtaosa sen demokraattisesta potentiaalista (Borger ym. 2013, 130).

Osallistuvan journalismin käytäntöjä kartoittaneiden tutkimusten perusteella voi sanoa, että yleisölle ei verkkojournalismissa tarjoudu mahdollisuutta kansalaisen roolissa osallistumiseen (Singer ym. 2011; Jönsson & Örnebring 2011; Williams ym. 2011; Scott ym. 2015). Tutkijoiden mielestä ”uutisorganisaatiot eivät varsinaisesti täytä lupauksiaan kansalaisten osallistumisesta” (Scott ym. 2015), ”kansalaisten osallistumisen demokratisoiva voima uutistuotannossa on latistettu” (Williams

ym. 2011), ja käyttäjien luoma sisältö on ”interaktiivinen illuusio” (Jönsson & Örnebring 2011). Vaikuttaa siltä, etteivät uudet vuorovaikutteiset mahdollisuudet välttämättä tarkoita kansalaisille aiempaa suurempaa roolia toteuttaa demokraattisia funktioita (Peters & Witschge 2014).

Kun yleisön osallistumiselle etsitään merkitystä, kansalaisjournalismin ylevät ihanteet voivat olla avuksi. Kansalaisjournalismissa yhteys demokratiaan on vahvempi kuin osallistuvassa journalismissa, ja uutistyon tarkoituksena on nimenomaan edistää demokratian toteutumista.

Kansalaisjournalismi perustuu kahteen normatiiviseen käsitykseen demokratiasta: (1) osallistuvaan demokratiaan ja (2) deliberatiiviseen demokratiaan. Osallistuvan demokratian ihanne näkyy käytännössä perinteisestä journalismista poikkeavana tekemisen tapana, joka pyrkii lisäämään yleisön mahdollisuuksia osallistua kansalaisina journalismiin ja julkiseen elämään. Ajatuksena on, että demokratia on arkipäiväinen asia, johon kuka tahansa voi osallistua. Deliberatiivisen demokratian lähtökohtana puolestaan on, että demokratia edellyttää vireää julkista keskustelua, ja tiedotusvälineiden tulee tarjota alusta tälle keskustelulle. Keskustelutilaisuuksien järjestäminen ja päättäjien tuominen vuoropuheluun kansalaisten kanssa ovat kuuluneet keskeisesti kansalaisjournalismin keinovalikoimaan. (Rosen 1999; Strömbäck 2005; Ahva 2010)

Kansalaisjournalismiin sisältyy tietoisuus siitä, että journalistit eivät ole demokratian ulkopuolisia tarkkailijoita vaan itsekin olennainen osa demokraattista järjestelmää. Siksi journalismi voi omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, miten hyvin demokraattinen järjestelmä toimii. Käytännössä tämä voi tarkoittaa vaikkapa uutisten kehystämistä tavalla, joka rohkaisee ihmisiä toimimaan kansalaisina ja osallistumaan julkiseen keskusteluun. (Rosen 1999; Rosen 2000)

Osallistuvan journalismin ja kansalaisjournalismin eroa demokratian näkökulmasta voi havainnollistaa käyttämällä Nico Carpentierin (2011, 66–70) jaottelua (1) osallistumisesta *mediaan* ja (2) osallistumisesta *median kautta*. Ensin mainittu tarkoittaa osallistumista mediasisältöjen tuottamiseen, kun taas jälkimmäisessä on kyse median välityksellä tapahtuvasta osallistumisesta julkiseen keskusteluun ja demokratiaan. (ks. Ahva 2017; myös Peters & Witschge 2014)

Kun yleisölle tarjotaan uusia osallistumisen mahdollisuuksia, olisi hyödyllistä pohtia, mitä osallistumisella pyritään saavuttamaan. Aukeaako yleisölle uusia mahdollisuuksia toimia kansalaisina? Vai otetaanko uusia osallistumisen väyliä käyttöön vain siksi, että se on mahdollista?

4 Aineisto

Tutkimusaineistoni koostuu yhdestä Yle Uutisten verkkosivuilla järjestetystä journalistisesta chatista. Tarkemmin sanoen aineistoni muodostavat kyseisen chatin kahden keskustelukanavan tekstitallenteet. Tutkimani chatin aiheena olivat influenssat ja influenssarokotteet, ja keskustelu käytiin Ylen uutissivustolla perjantaina 14.2.2014 suunnilleen kello 10.00–11.30. Chatissa oli asiantuntijavieraana Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) rokotusohjelmayksikön ylilääkäri Hanna Nohynek sekä toimittajina Terhi Upola ja Antti Hirvonen Ylen vuorovaikutusdeskistä. Yleisö pääsi osallistumaan keskusteluun nimimerkillä ja ilman rekisteröitymistä. Chatin tekstitallenteita täydentävänä aineistona käytän kysymyksiä, joita yleisö pystyi lähettämään asiantuntijalle jo ennen influenssa-chatin alkua. Kysymykset lähetettiin chattia edeltävänä päivänä julkaistun ennakkotutun kommenttiosioon. Sisällytin aineistooni myös ennakkokysymykset, koska niitäkin nostettiin chatissa asiantuntijan vastattavaksi.

Tämän luvun aluksi kerron, miksi päädyin rajaamaan tutkimusaineistoni yhteen keskusteluun, ja miksi valitsin tutkittavaksi juuri edellä mainitun influenssa-aiheisen keskustelun. Pohdin lyhyesti sitä, miten keskustelun aihe mahdollisesti vaikutti chatissa käytyyn keskusteluun. Sen jälkeen kerron, miten Ylen journalistiset chatit on käytännössä toteutettu, ja millaisia mahdollisuuksia ja rajoitteita chattien toteutustapa asettaa eri osallistujille. Aineistoluvun lopuksi kuvailen, miten olen valmistellut keskusteluaineiston analysoitavaan muotoon.

4.1 Aineiston rajaus ja valinta

Keskustelunanalyttisissa tutkimuksissa huomio kohdistetaan usein johonkin tiettyyn vuorovaikutuksessa havaittuun ilmiöön, vaikkapa nauruun lääkärin vastaanotolla. Tutkijat pyrkivät tavallisesti tarkastelemaan laajoja keskusteluaineistoja, jotka on koottu useista puhetilanteista hankituista nauhoitteista.

Oma lähestymistapani on erilainen, sillä tutkielmani ottaa vasta ensiaskelia journalistisia chatteja koskevaan tutkimukseen. Tutkimusaineistoni koostuu vain yhdestä chat-keskustelusta, koska tarkoitukseni on kokeilla, miten keskustelunanalyysi soveltuu journalistisen chatin tutkimiseen.

Tapaustutkimusta käsittelevien metodioppaiden mukaan yksittäisen tapauksen tutkiminen on perusteltua muun muassa silloin, kun kyseessä on paljastava tapaus, eli kun tutkimuskohteesta ei ole aiempaa tutkimusta (Laine ym. 2007, 33; Yin 2009, 48–49). Näin on oman aiheeni kohdalla, sillä

journalistisessa chatissa käytävää keskustelua ei ole aiemmin yksityiskohtaisesti tutkittu (ks. Steensen 2013, 14). Tässä tutkielmassa katson, millaisia havaintoja keskusteluanalyysin avulla on mahdollista tehdä yhdestä chat-keskustelusta. Tavoitteeni on keskusteluaineiston paikallinen selittäminen, eli aineistosta löytyvien ilmiöiden ymmärrettäväksi tekeminen (Alasuutari 2011, 261).

Tutkielmani ei ole tapaustutkimus, koska tapaustutkimuksessa tulisi käyttää useita lähteitä, ei vain yhtä aineistoa, kuten omassa työssäni chatin tekstitallenteita (Laine ym. 2007, 10; Yin 2009, 18). Työstäni olisi voinut tulla tapaustutkimus, jos olisin täydentänyt keskusteluaineistoa toisenlaisilla aineistoilla, esimerkiksi toimittajien teemahaastatteluilla. Useiden aineistojen käyttö ei kuitenkaan olisi ollut tämän työn kannalta tarkoituksenmukaista, koska tavoitteena on keskusteluanalyysin kokeileminen journalistisen chatin tutkimusmenetelmänä.

Tavoitteenani ei ole pyrkiä yleistämään aineistosta tekemiäni havaintoja kaikkien Ylen journalististen chattien muodostamaan perusjoukkoon. Pertti Alasuutarin (2011, 250) mukaan laadullisen tutkimuksen yhteydessä kannattaisi puhua yleistämisen sijaan suhteuttamisesta eli siitä, miten tutkija osoittaa analyysinsä kertovan muusta kuin vain aineistostaan. Tämä vastaa nähdäkseni sitä, mitä tapaustutkimusta koskevassa menetelmäkirjallisuudessa kutsutaan analyttiseksi yleistämiseksi eli yleistämiseksi teoriaan (Peuhkuri 2007, 133). Tutkielmani teoreettisen viitekehyksen avulla suhteutan aineistosta tekemiäni havaintoja aiempaan journalismin tutkimukseen.

Miksi juuri tämä keskustelu?

Halusin tutkia toimittajien, asiantuntijoiden ja yleisön vuorovaikutusta, joten ensimmäinen vaatimukseni tutkimusaineistolle oli, että chatissa on mukana kaikkien näiden kolmen ryhmän edustajia. Useimmiten Ylen journalistisissa chateissa onkin ollut mukana sekä toimittajia, asiantuntijoita että yleisöä, mutta sen lisäksi chatteja on järjestetty myös toimittajien ja asiantuntijoiden tai toimittajien ja yleisön välisinä.

Rajasin tarkastelun ulkopuolelle sellaiset chatit, joita käytettiin Ylen TV2:n Ajankohtaisen kakkosen lähetyksen suunnittelukeskusteluna tai lähetyksen oheiskeskusteluna. Television ajankohtaisohjelman tuoman ylimääräisen ulottuvuuden sisällyttäminen tähän tutkielmaan ei olisi ollut tarkoituksenmukaista. Rajasin pois myös sellaiset kaksi chattia, joissa asiantuntijavieras – mahdollisesti vahingossa – aloitti keskustelun toimituskanavan sijaan yleisökanavalla ennen siirtymistään loppukeskustelun ajaksi toimituskanavalle.

Keskustelun vilkkaus saattoi vaihdella paljonkin eri chattien välillä. Useimmiten chatit koostuivat joistakin sadoista viesteistä, mutta kiivaimpiin keskusteluihin lähetettiin jopa muutamia tuhansia viestejä. Chattien ajallinen kesto oli tavallisesti tunnista muutamaan tuntiin. Rajasin tutkittavaksi kelpaavien chattien joukosta pois ne, joihin oli lähetetty yli tuhat viestiä. Halusin tarkastella kohtuullisen rauhallista keskustelua kahdesta syystä. Ensinnäkin chatin tutkiminen keskusteluanalyysillä on aikaavievää työtä muun muassa siksi, että aineisto pitää ennen varsinaista keskusteluanalyysiä järjestää viestiketjuiksi. Laajan aineiston analysoiminen olisi kasvattanut työmäärän liian suureksi. Toiseksi kaikkein kiivastempoisimpien keskustelujen analyysiin sisältyy käytännön ongelmia. Mikäli chatiin lähetetään viestejä muutaman sekunnin välein tai jopa useita viestejä sekunnissa, tutkijan voi olla vaikeaa tulkita viestien välisiä viittaussuhteita. Tällöin viestiketjujen muodostaminen on hankalaa tai suorastaan mahdotonta.

Näiden rajausten jälkeen tutkittavaksi soveltuvia chatteja oli alkusyksyyn 2014 mennessä järjestetty Ylen uutissivustolla kaikkiaan kahdeksan kappaletta. Tutkimusaineiston valintaan vaikutti siis vahvasti käytettävissä olevien keskustelujen rajallinen määrä. Valitsin tutkittavaksi helmikuussa 2014 järjestetyn influenssa-aiheisen chatin, koska siinä toimittajat osallistuivat aktiivisesti keskusteluun kummallakin keskustelukanavalla. Lisäksi 257 viestistä koostuva influenssa-chat oli melko rauhallistempoinen, joten oletin sen olevan vilkkaampia keskusteluja helpommin analysoitavissa.

Miten aihe vaikutti keskusteluun?

Seuraavaksi pohdin lyhyesti, miten tutkimani chatin aihe ja asiantuntijan institutionaalinen tausta mahdollisesti vaikuttivat siihen, millaiseksi chatissa käyty keskustelu muodostui.

Ylen influenssa-chat järjestettiin helmikuun puolivälissä 2014, jolloin talven influenssakausi oli juuri kiihtymässä. Liikkeellä oli kolme eri influenssavirusta, joista yleisimpänä sikainfluenssavirus H1N1. Aivan chattia edeltävinä päivinä muun muassa Yle ja Helsingin Sanomat olivat uutisoineet sikainfluenssan aiheuttamista kuolemista, ja monet suomalaiset olivat ryhtyneet kiireesti hankkimaan influenssarokotuksia. (Repo 2014; Mielonen ym. 2014)

Influenssat ja influenssarokotteet eivät ole mitenkään kiistaton aihe journalistisessa chatissa käsiteltäväksi. Rokotevastainen informaatio leviää nykyisin verkossa tehokkaasti, ja osa ihmisistä kyseenalaistaa tieteen ja virallisten auktoriteettien aseman rokotekeskustelussa.

Verkossa esiintyvää rokotevastaisuutta tutkineen Anna Katan (2012) mukaan tunnetut ”luonnonmukaiset” terveyssivustot eivät vain levitä vastuutonta informaatiota terveydestä yleisesti, vaan tarjoavat myös paljon kyseenalaista informaatiota rokotteista. Katan mainitsemiin sivustoihin kuuluu NaturalNews.com, joka nousi esiin tutkimassani chat-keskustelussa, kun yksi yleisön edustaja, nimimerkki Gupta, linkkasi sivustolle kahdessa viestissään. Kummassakin viestissä Gupta myös kommentoi rokotteita kielteiseen sävyyn.

Verkossa tyypillisiä rokotevastaisia väitteitä ovat muun muassa, että rokotteet ovat tehottomia tai aiheuttavat sairauksia, että rokotteet ovat osa lääketieteen tai viranomaisten salaliittoa, tai että valtavirran lääketiede on korruptoitunut ja rokotteiden puolestapuhujat lääkeyhtiöiden taskussa (Kata 2012). Tällaisista väitteistä saatiin viitteitä myös Ylen influenssa-chatissa. Esimerkiksi nimimerkki Wille sanoi, että *”alkaa olemaan aika selvää että raha näissä rokotteissa, sun muissa thl:län jutuissa puhuu”*. Nimimerkki Ei myrkkypiikeille! puolestaan kirjoitti, että *”nämä jokatalviset influenssoilla/kuolemilla pelottelut ovan ihan vain ja ainoastaan lääkeyhtiöiden kampanjaa, jonka avulla saadaan valtiot tilaamaan näitä ns. rokotteita”*.

Ylimääräistä jännitettä chat-keskusteluun toi se, että talvella 2009–2010 annettu sikainfluenssarokote Pandemrix oli myötävaikuttanut lasten ja nuorten narkolepsiatapausten määrän kasvuun Suomessa. Lisäksi rokotteen saaneilla aikuisilla oli kohonnut riski sairastua nukahtelutauti narkolepsiaan. Tämän tapauksen valossa chatiin osallistuneella yleisöllä voi katsoa olleen myös perusteltuja huolia rokotteiden turvallisuudesta. (Jokinen ym. 2014)

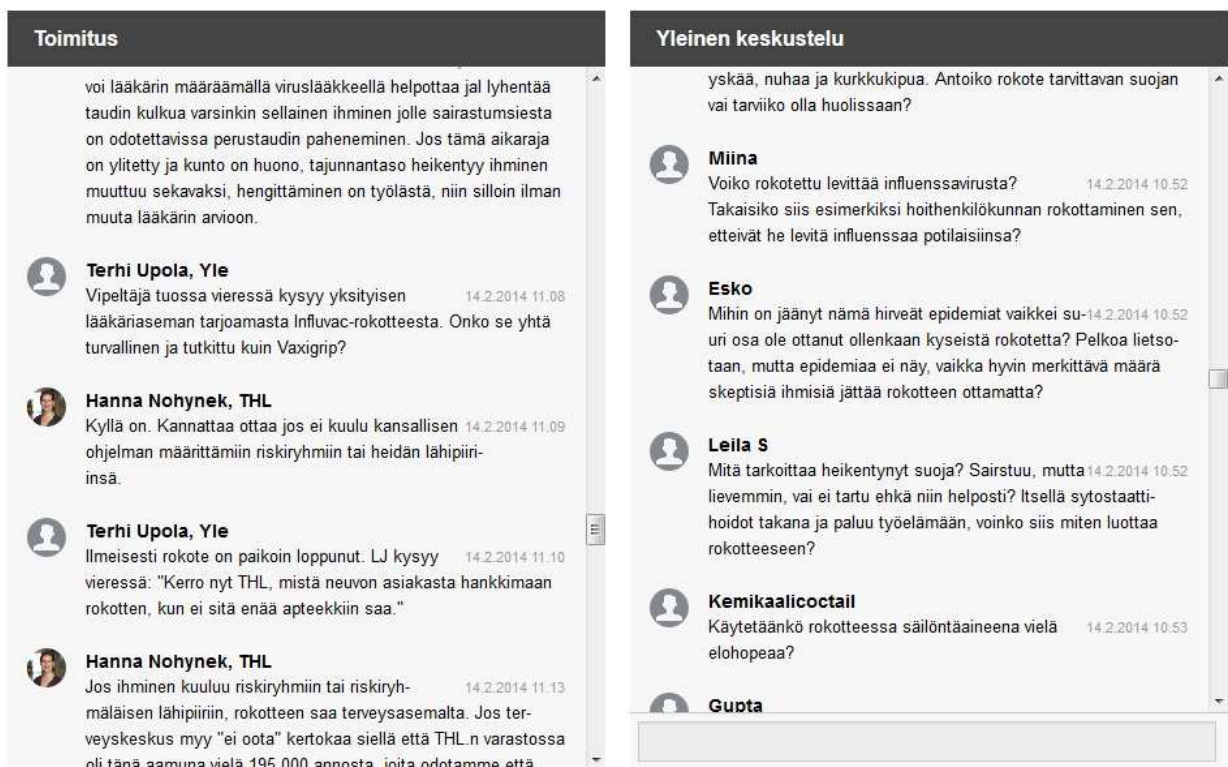
Ylen influenssa-chatin erityispiirteenä oli, että se keräsi osallistujiksi myös sellaisia yleisön jäseniä, jotka suhtautuvat kriittisesti rokotteisiin ja THL:n asiantuntijaan. Rokotekriitikot olivat chatissa vähemmistössä, mutta he toivat keskusteluun rokotevastaisen, paikoin jopa vihamielisen sivujuonteen. Tämä tarkoitti lisähaastetta etenkin chatin kahdelle toimittajalle, joiden tehtäviin kuului valita yleisön viestejä asiantuntijan kommentoitavaksi ja pyrkiä ohjaamaan yleisön osallistumista toivottuun suuntaan.

4.2 Ylen chatin teknologiset käyttömahdollisuudet

Erilaiset viestintäteknologiat tarjoavat erilaisia käyttömahdollisuuksia (engl. affordances). Kukin teknologia mahdollistaa tietynlaisen vuorovaikutuksen osallistujien välillä, mutta rajoittaa samalla mahdollisuuksia toisenlaiseen vuorovaikutukseen. Journalistisen chatin voi toteuttaa monella tavalla, ja toteutuksella on väistämättä vaikutuksensa siihen, millaiseksi chatissa käytävä keskustelu

muodostuu. Tästä syystä ennen keskusteluaineiston analyysiä on syytä selvittää ja kuvailla, miten tarkasteltavat chatit on käytännössä toteutettu. Tässä osiossa kuvailen ne Ylen journalististen chattien erityispiirteet, jotka ovat analyysini kannalta keskeisiä.⁷ (Hutchby 2001, 23–33; Steensen 2013, 6–7)

Suurin osa Ylen uutissivustolla järjestetyistä chateista koostuu kahdesta rinnakkaisesta keskustelukanavasta, jotka yhdessä muodostavat keskustelun kokonaisuuden. Myös tarkastelemani influenssa-chat on tällainen kaksikanavainen chat. Ylen journalistisissa chateissa vasemmanpuoleinen kanava on niin sanottu toimituskanava, jolle asiantuntijat voivat lähettää viestejä. Yleisö voi lähettää viestejä oikeanpuoleiselle kanavalle eli niin sanotulle yleisökanavalle. Toimittajat voivat kirjoittaa kummallekin kanavalle.



Kuva 1. Influenssa-chat koostui kahdesta rinnakkaisesta keskustelukanavasta. Kuvakaappaus Ylen uutissivustolta 19.12.2014.

Osallistujaryhmien käyttäjäoikeuksissa on muitakin merkittäviä eroja. Esimerkiksi chatin käyttöliittymä on eri ryhmillä erilainen. Yleisö osallistuu keskusteluun suoraan Ylen uutissivuston

⁷ Chattien toimintaperiaatteita koskevat tiedot perustuvat Ylen toimittajan Terhi Upolan kanssa syksyllä 2014 tekemääni taustahaastatteluun.

kautta ja ilman rekisteröitymistä. Yleisöosallistujat kirjoittavat viestinsä yleisökanavan alareunassa olevaan tekstikenttään. Ensimmäisen viestin lähettämisen yhteydessä chat-alusta pyytää käyttäjää valitsemaan nimimerkinsä. Tämän jälkeen nimimerkki pysyy muistissa keskustelun ajan. Toimittajat ja asiantuntijat eivät käytä chattia Ylen uutissivuston kautta vaan erillisen, sisäänkirjautumista vaativan verkkopalvelun kautta. Sisäänkirjautumisen jälkeen osallistujat valitsevat verkkopalvelussa sen keskustelukanavan tai -kanavat, jolle he kirjoittavat viestinsä. Kanavat eivät näy verkkopalvelussa samalla tavalla vierekkäin kuin Ylen uutissivustolla, vaan kukin kanava näkyy palvelussa omalla välilehdellään.

Asiantuntijat osallistuvat chattiin useimmiten muualta kuin Ylen toimituksesta käsin. Tämän vuoksi toimittajilla ja asiantuntijoilla on toisinaan käytössä niin sanottu lämpiökanava keskinäistä yhteydenpitoa varten. Lämpiökanavan keskustelut ovat toimittajien ja asiantuntijoiden välisiä, ei-julkisia keskusteluja, joissa osapuolet voivat ennen chattia ja chatin aikana keskustella tietoteknisistä asioista tai chatin kulusta. Lämpiökanava oli käytössä myös influenssa-chatin yhteydessä.

Keskustelua hallinnoivalla toimittajalla tai toimittajilla on mahdollisuus piilottaa verkkosivulla näkyvästä chatista asiattomina pitämiään viestejä. Piilottaminen ei poista viestiä kokonaan, eli halutessaan toimittaja voi palauttaa piilotetun viestin näkyville. Toimittajat eivät voi muokata chattiin lähetettyjä viestejä, joten viestit pitää joko hyväksyä tai piilottaa sellaisenaan. Ylen chatit olivat syksyyn 2014 mennessä olleet jälkimoderoituja, eli moderointi oli toteutettu viestin julkaisun jälkeen. Toimittajilla on myös mahdollisuus hiljentää yksittäinen käyttäjä, eli poistaa tältä oikeus viestien lähettämiseen.

Osallistujat voivat lähettää keskusteluun pääsääntöisesti vain tekstimuotoisia viestejä. Viesteihin ei voi sisällyttää esimerkiksi kuvia tai videoita. Poikkeuksena tähän ovat graafiset hymiöt, joita verkkopalvelun kautta osallistuvat toimittajat ja asiantuntijat voivat lähettää keskusteluun. Tätä mahdollisuutta on käytetty Ylen journalistisissa chateissa harvoin, eikä omaan tutkimusaineistooni sisälly graafisia hymiöitä. Viesteihin sisällytetyt linkit näkyvät chatissa klikattavina hyperlinkkeinä. Ylen journalististen chattien viesteissä on linkkejä kohtalaisen usein, ja niitä on myös tutkimassani aineistossa.

Yleisöosallistujien määrälle ei ole Ylen journalistisissa chateissa asetettu ylärajaa. Vilkkaimpiin chatteihin saatetaankin lähettää viestejä todella tiuhaan. Useimmissa chateissa

osallistumisaktiivisuus on silti pysynyt maltillisena ja keskustelun tempo osallistujien kannalta hallittavana.

Ylen journalistisissa chateissa ei ole viivettä viestin lähettämisen ja sen julkaisemisen välillä, joten viesti ilmestyy näkyville välittömästi sen lähettämisen jälkeen. Analyysissä ei siis tarvitse ottaa huomioon viiveen vaikutusta keskusteluun. Viestit ovat aikaleimattuja, eli jokaisen viestin yhteydessä näkyy sen julkaisuaika. Viestien pituudelle ei ole asetettu ylärajaa, mutta viestistä näytetään keskustelukanavalla vain noin 500 merkkiä, ja ylimenevän osan nähdäkseen pitää klikata tekstin perässä näkyvää pientä plus-painiketta.

Toimittajat ja asiantuntijat esiintyvät Ylen journalistisessa chatissa omalla nimellään ja kuvallaan, kun taas yleisön edustajat osallistuvat chatiin valitsemallaan nimimerkillä eli anonymisti. Anonymiteetin seurauksena kynnys yleisön osallistumiselle on matala, mutta samalla anonymiteetti vaikuttaa chatissa käytävään keskusteluun. Esittelen seuraavassa lyhyesti anonymiteetin vaikutuksia.

Anonymiteetin katsotaan vaikuttavan yhtenä tekijänä niin sanotun verkkoestottomuuden muodostumiseen (Suler 2004). Anonymiteetti mahdollistaa verkossa tapahtuvan toiminnan erkaantumisen ihmisen muusta elämästä ja identiteetistä. Ihmiset sanovat verkossa asioita, joita he eivät kasvokkain sanoisi. John Sulerin (2004) mukaan verkkoestottomuus ilmenee kahdella tavalla. Ensinnäkin ihmiset voivat kertoa verkossa hyvin henkilökohtaisia asioita itsestään. Toiseksi verkossa voi havaita runsaasti ”karkeaa kielenkäyttöä, rankkaa arvostelua, suuttumusta ja vihaa, jopa uhkauksia”. Jälkimmäiseen ilmiöön liittyy läheisesti fleimaus eli provosoiva verkkokirjoittelu. Fleimauksessa ollaan tarkoituksella eri mieltä muiden kirjoittajien kanssa, mikä tekee keskustelusta vihamielistä (Laaksonen ym. 2013). Anonymiteetti voi johtaa myös trollaukseen, jolla tarkoitetaan perättömien, yliampuvien ja provosoivien viestien kirjoittamista verkkokeskusteluun. Trolli pyrkii saamaan toiset keskustelijat luulemaan viestejä tosissaan kirjoitetuiksi, reagoimaan niihin, ja näin tarttumaan trollin heittämään täkyyn. Trollin tavoitteena keskustelussa on vedättää, häiritä ja hämmäntää. (Laaksonen ym. 2013; Ahlroth 2014)

Anonymiteetti tekee osallistumisesta pidäkkeettömämpää, mutta se voi olla samalla myös rajoittava tekijä. Anonymiteetti voi heikentää yleisön edustajien kykyä hyödyntää henkilötaustansa voimavarana keskustelussa, kuten Risto Kunelius (1999) kertoo tavallisista tamperelaisista kootun

budjettiraadin jäsenten tehneen kasvokkain käydyssä julkisessa keskustelussa.⁸ Verkossa anonyymien yleisöosallistujien pitää tuoda taustansa ja kokemuksensa esiin viesteissään (tai nimimerkissään), ja silloinkaan toiset osallistujat eivät välttämättä voi luottaa siihen, että kerrotut seikat pitävät paikkansa. Nimimerkin takaa kirjoittaminen ei siis välttämättä tuo yleisöosallistujille samanlaista puhetilaa kuin omalla nimellä toimiminen.

Yhteenvedona chattien toteutuksesta voi todeta, että toimittajien, asiantuntijoiden ja yleisön mahdollisuudet osallistua keskusteluun ovat monella tapaa erilaiset. Keskusteluasetelma on alun alkaen epäsymmetrinen, ja se vaikuttaa väistämättä siihen, millaiseksi chatissa käytävä keskustelu muodostuu.

4.3 Aineiston valmistelu analysoitavaksi

Perinteisessä keskusteluanalyysissä tutkittavasta keskustelusta hankittu ääni- tai videonauhoite litteroidaan eli saatetaan tekstimuotoon analyysiä varten. Litterointivaiheessa huomioidaan muun muassa puheen tauot, päällekkäinen puhe sekä erilaiset äännähdykset. Kasvokkaisesta keskustelusta voidaan merkitä muistiin myös katseet, eleet ja ilmeet. (Seppänen 1997)

Chat-keskustelujen tutkiminen eroaa tältä osin olennaisesti puhuttujen keskustelujen tutkimisesta. Aineistoni koostuu chatin kahden keskustelukanavan tekstitalienteista, joten tutkimustyöhöni ei sisällä litterointivaihetta. Chateissa käydyt keskustelut ovatkin sikäli kiitollinen tutkimuskohde, että aineisto on helppo hankkia ja sen voi valmistella analysoitavaksi melko pienellä vaivalla.

Olen saanut Yleltä käyttööni influenssa-chatin keskustelukanavien tekstitalienteet csv-tiedostoina eli taulukkolaskentamuodossa. Olin aiemmin tallentanut chat-keskustelun viestit suoraan Ylen verkkosivuilta, mutta csv-tiedostoilla on kaksi tärkeää etua verkkosivuilta tallennettuihin tietoihin verrattuna. Ensinnäkin csv-tiedostoissa viestien julkaisuaika on ilmoitettu sekunnin tarkkuudella, kun se on verkkosivuilla ilmoitettu vain minuutin tarkkuudella. Tarkka julkaisuaika on olennainen osa sitä kontekstia, joka on tarpeen viestien tulkitsemiseksi. Toiseksi csv-tiedostot sisältävät myös ne viestit, jotka keskustelua moderoiva toimittaja on piilottanut viestin julkaisun jälkeen. Aineistoa analysoitavaksi valmistellessani olen merkinnyt ne viestit, jotka on piilotettu. Csv-aineistossa

⁸ Syksyllä 1997 järjestetyssä kansalaisjournalistisessa kokeilussa 12 tamperelaisesta koottiin niin sanottu Aamulehden budjettiraati, jonka jäsenet julkiseen keskusteluun osallistuessaan ”kertoivat itsensä” eri tavoin, kuten henkilökohtaisen tarinansa kautta, ammatilliseen osaamiseensa vedoten tai tietyn ihmisryhmän edustajina. (Kunelius 1999, 50–51)

piilotetut viestit eivät erotu muista viesteistä, mutta olen etsinyt ne vertaamalla csv-aineistoa suoraan verkkoselaimesta tallennettuun aineistoon.

Olen muokannut tallenteet analysoitavaan muotoon Excel-tiedostoiksi. Analyysiä varten valmistellussa aineistossa yksittäiset viestit ovat tiedostossa kukin omalla rivillään ja aikajärjestyksessä. Jokaisen viestin yhteydessä ovat omilla sarakkeillaan viestin lähettäjän nimi tai nimimerkki sekä viestin julkaisuaika. Koska tarkasteleman chat on kaksikanavainen, olen valmistellut sen analyysia varten niin, että eri kanavien viestit ja niiden oheistiedot ovat Excelissä eri sarakkeissa.

Tässä vaiheessa koodasin jokaiselle viestille kaksi apumuuttujaa. Ensimmäinen apumuuttuja on viestin järjestysnumero, joka kertoo, monesko viesti oli koko chatissa, molemmat kanavat mukaan lukien. Mikäli kummallakin kanavalla julkaistiin viesti samalla sekunnilla, toimituskanavan viesti tulee aineistossa ensin. Toinen apumuuttuja kertoo viestin lähettäjän osallistujaryhmän, eli sen, onko viestin lähettäjä toimittaja, asiantuntija vai yleisön edustaja (ks. liite 1).

5 Menetelmä

5.1 Sisällön erittely

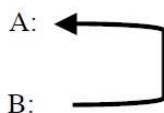
Journalistisessa chatissa käydyn keskustelun piirteitä on hyödyllistä tarkastella määrällisesti jo ennen keskusteluaineiston järjestämistä viestiketjuiksi. Tutkimusaineistoni on valmiiksi taulukkolaskentamuodossa, joten aineisto soveltuu hyvin sisällön erittelyä varten. Tarkoitan sisällön erittelyllä nimenomaan määrällistä sisällön erittelyä eli tutkimusaineiston sisällön kuvaamista kvantitatiivisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106). Sisällön erittelyn avulla muodostan yleiskuvan tutkimastani chat-keskustelusta. Tarkastelen keskustelusta seuraavia asioita: viestien määrä, osallistujien määrä, eri osallistujien viestien määrä ja eri osallistujien viestien keskipituus. (Steensen 2013, 8–9; Hakala & Vesa 2013, 240)

5.2 Viestiketjujen muodostaminen

Jotta voi analysoida journalistisessa chatissa käytyä keskustelua, pitää hahmottaa, mitkä viestit liittyvät toisiinsa ja muodostavat viestiketjuja. Kris Markmanin (2013, 545) mukaan viestiketjut muodostuvat viestien välillä havaittavien kontekstuaalisten suhteiden perusteella, ja viestiketjut toimivat chatissa ensisijaisena koherenssin lähteenä.

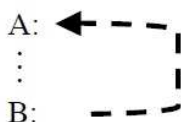
Usean osallistujan chateille on tyypillistä, että eri viestiketjuihin kuuluvat viestit ovat keskustelussa lomittain, sekoittuneensa toisiinsa. Viestit, jotka loogisesti liittyvät toisiinsa, eivät välttämättä ole chatissa vierekkäin, vaan niiden välissä voi olla – ja usein onkin – muihin viestiketjuihin kuuluvia viestejä. (Herring 1999, Garcia & Jacobs 1999) Tästä syystä chatissa käytävä keskustelu saattaa vaikuttaa sekavalta. Ajoittain voi olla vaikea tulkita, mihin aiempaan viestiin tarkasteltava viesti liittyy (Herring 2013, 249).

Toisiinsa liittyvien puheenvuorojen välistä yhteyttä kuvataan kielitieteessä relevanssin käsitteellä. Puhutussa keskustelussa ideaalina on niin sanottu optimaalinen relevanssi (Herring 2013, 245–247). Sen ajatuksena on, että aiempaan puheenvuoroon liittyvä vuoro seuraa välittömästi aiemman vuoron jälkeen. Tällainen on pääsääntöisesti tilanne puhutussa keskustelussa, jossa suurimman osan ajasta on äänessä yksi henkilö kerrallaan (Sacks ym. 1974, 700).



Kuvio 1. Optimaalinen relevanssi (Herring 2013, 247)

Usean osallistujan chatissa tilanne on erilainen, koska toisiinsa liittyvien viestien välissä voi olla muihin viestiketjuihin kuuluvia viestejä. Tällöin kahden toisiinsa loogisesti liittyvän viestin välinen yhteys ei välttämättä ole yhtä vahva kuin puhutussa keskustelussa. Herringin mukaan chatissa ja muissa tietokonevälitteisen viestinnän muodoissa on muodostunut uusi normi, heikentynyt relevanssi. Kuviossa 2 päällekkäiset pisteet kuvaavat sitä, että viestien A ja B välissä on muita viestejä. Nuolen katkoviiva kuvastaa heikentynyttä relevanssia. (Herring 2013, 245, 258–259)



Kuvio 2. Heikentynyt relevanssi (Herring 2013, 259)

Chat-viestien välistä relevanssia voi ajatella jatkumona, jonka toisessa ääripäässä relevanssi on hyvin vahva. Kuljettaessa tästä ääripäästä pois päin relevanssi heikkenee, kunnes se lopulta katoaa kokonaan. Näin voi käydä esimerkiksi siinä tapauksessa, että viestien A ja B välillä on chatissa runsaasti muita viestejä.

Tutkimassani influenssa-chatissa eri viestiketjuihin kuuluvat viestit ovat monin paikoin sekoittuneena toisiinsa. Lisäksi chatissa keskusteltiin samanaikaisesti kahdella rinnakkaisella kanavalla, jotka yhdessä muodostivat keskustelun kokonaisuuden. Kaksikanavaisuus saattaa heikentää viestien välistä relevanssia entisestään, kun osallistajat viittaavat viesteissään myös toisen kanavan viesteihin.

Aiemman tutkimuksen perusteella (Holmer 2008; Herring 2013; Markman 2013) ei ole olemassa mitään tyhjentäviä kriteerejä, joiden perusteella viestien väliset viittaussuhteet voisi määrittää. Tutkijan pitää loogisen päättelyn avulla hahmottaa, mitkä viestit viittaavat toisiinsa ja muodostavat viestiketjuja. Chat-keskustelujen rakennetta tutkinut Torsten Holmer (2008, 4) kuvaa tätä työvaihetta näin:

Aineiston koodaajan täytyy jokaisen viestin kohdalla löytää vastaus seuraavaan kysymykseen: Mikä on se viesti, joka tulisi keskustelussa heti ennen nykyistä viestiä, jos ei olisi olemassa välissä tulleita viestejä muista viestiketjuista?

Tutkija voi käyttää viestiketjujen muodostamisessa apunaan niitä keinoja, joiden avulla chatin osallistujat pyrkivät vahvistamaan viestien välistä relevanssia ja luomaan keskusteluun koherenssia. Tällaisia keinoja ovat muun muassa tarkoitetun vastaanottajan nimeäminen viestissä (Werry 1996, 52) sekä sanastollinen toisto (Örnberg Berglund 2009). Aina tulkinnan apuna ei ole tällaisia selkeitä vihjeitä, mutta silloinkin viittaussuhde on usein pääteltävissä viestien ajoituksen ja viestien muodostamien vierusparien perusteella.⁹ (Herring 2013, 249; Markman 2013, 545)

Tutkija tekee viestiketjuja muodostaessaan pohjimmiltaan samanlaista tulkintatyötä kuin chatin osallistujat tekevät keskustelua seurattaessaan. Tutkijan ja osallistujien tulkintatilanne on kuitenkin varsin erilainen. Osallistujat seuraavat reaaliaikaisesti tapahtuvaa verkkokeskustelua, johon ilmestyy koko ajan uusia viestejä. Tutkija taas tarkastelee valmista tekstitallennetta, eikä tutkijan tulkintatyöhön liity samanlaista aikarajoitetta kuin osallistujilla. Pyrin pitämään nämä erot mielessäni aineistoa tulkitessani. Kiinnitän erityistä huomiota viestin julkaisuaikaan suhteessa toisiin viesteihin. Lisäksi huomioin, että chatin osallistujilla on viestinsä lähettäessään nähtävillä vain keskustelun aiemmat viestit, toisin kuin tutkijalla.

Määritän jokaiselle viestille viittaustunnisteen (engl. reference id), joka kertoo sen edeltävän viestin järjestysnumeron, johon tarkasteltava viesti viittaa (Holmer 2008, 4).

Viestiketjujen muodostamisessa pitää huomata, että yksittäinen viesti voi viitata useampaan kuin yhteen aiempaan viestiin (Negretti 1999, 80; Holmer 2008, 5). Holmerin mukaan tutkijalla on tällaisessa tilanteessa kaksi vaihtoehtoa. Ensimmäinen vaihtoehto on pilkkoa viesti osiin ja päättää, mihin viesteihin pilkotun viestin eri osat viittaavat. Tähän en ole omassa työssäni ryhtynyt. Mielestäni chatissa lähetettävä viesti on selkeärajainen kokonaisuus, josta ei ole järkevää irrottaa osia ja yhdistellä niitä eri viestiketjuihin. Holmerin mukaan toinen vaihtoehto on koodata yksittäisen viestin viittaavan useampaan kuin yhteen aiempaan viestiin. Tämä tarkoittaa, että erillisinä alkaneet viestiketjut voivat keskustelun edetessä yhtyä samaksi ketjuksi (ja myöhemmin taas erota). Se taas voi tehdä keskustelun rakenteesta monimutkaisen, mikäli keskustelussa on

⁹ Vierusparit ovat ”sellaisia kahden vuoron kokonaisuuksia, joissa vuorojen välinen kytkös on erityisen vahva ja konventionaalistunut” (Raevaara 1997, 75). Esimerkiksi kysymys ja vastaus muodostavat vierusparin (ks. luku 5.3.1).

runsaasti viestejä, jotka viittaavat useisiin aiempiin viesteihin. Holmer (2008, 5) tosin kirjoittaa, ettei tällaisia viestejä ole chateissa kovin paljon.

Lähden tässä työssä siitä, että yksittäinen viesti voi viitata useampaan kuin yhteen aiempaan viestiin. Päädyin tähän ratkaisuun, koska viittaussuhteiden määrittämisessä tavoitteeni on ennen muuta chatin järjestäminen viestiketjuiksi keskustelunanalyysiä varten. Mikäli en sallisi viittauksia useampiin edeltäviin viesteihin enkä myöskään haluaisi pilkkoa viestejä osiin, joutuisin keinotekoisesti katkaisemaan viestiketjuja koodausvaiheessa. Tätä kolmatta vaihtoehtoa en pidä hyvänä, koska katkaistut viestiketjut eivät kuvaisi todenmukaisesti chatissa käytyä keskustelua. Ne voisivat myös johtaa harhaan keskustelunanalyysiä tehdessä.

Viestin viittaustunniste voi näin ollen koostua yhden tai useamman edeltävän viestin järjestysnumeroista. Sellaiset viestit, jotka eivät viittaa mihinkään aiempaan viestiin vaan aloittavat uuden viestiketjun, saavat viittaustunnisteen A. On myös mahdollista, että viestin tarkoituksena on viitata johonkin aiempaan viestiin, mutta koodaajan on mahdotonta päätellä viittaussuhdetta asiayhteydestä. Tällaisten viestien viittaustunnisteeksi merkitään X. (Ks. liite 1)

Viittaussuhteiden määrittämisen jälkeen aineisto on mahdollista järjestää viestiketjuiksi (Holmer 2008, 6–7). Kirjaan jokaiselle viestille numeroarvoisen muuttujan, joka kertoo, kuinka monenteen viestiketjuun koko keskustelussa kyseinen viesti kuuluu. Viestiketjun järjestysnumero määrittyy ketjun ensimmäisen viestin lähetysajan mukaan. Lyhimmillään viestiketju voi muodostua yhdestä viestistä.

Kun jokainen viesti on luokiteltu johonkin viestiketjuun kuuluvaksi, aineistosta voi poimia näkyviin samaan viestiketjuun kuuluvat viestit Excelin suodatintyökalulla (Steensen 2013). Näin samaan viestiketjuun kuuluvat viestit voi lukea peräkkäin, ilman muihin viestiketjuihin kuuluvien viestien aiheuttamaa hälyä. Tämä on hyödyllinen keino aineiston järjestämisessä myöhempää analyysiä varten. Analyysivaiheessa pitää kuitenkin muistaa, että yksittäisiä viestejä ei pidä tarkastella irrallisina julkaisuhetken kontekstistaan.

Viittaustunnisteiden avulla saa myös informaatiota siitä, missä määrin eri osallistujat ovat keskustelussa vuorovaikutuksessa keskenään. Viittaustunnisteiden perusteella voi koodata viesteille muuttujan, joka kertoo, mikä on sen osallistujan nimi tai nimimerkki, jonka lähettämään viestiin tarkasteltava viesti viittaa. Tämä muuttuja kertoo, kuka viittaa keskustelussa kenenkin viesteihin.

Saman muuttujan voi koodata myös osallistujaryhmän mukaan. Tällöin ajatuksena on katsoa, viittaako viesti toimittajan, asiantuntijan vai yleisön edustajan viestiin. Yksinkertaisuuden vuoksi tarkastelen tätä muuttujaa osallistujaryhmien tasolla. En siis ole niinkään kiinnostunut siitä, miten yksittäiset osallistujat chatissa toimivat, vaan siitä, miten eri osallistujaryhmät asettuvat vuoropuheluun toisten ryhmien kanssa. Päätin kuitenkin tarkastella influenssa-chatin kahta toimittajaa erikseen, sillä alustava tutustuminen keskusteluaineistoon antoi olettaa, että toimittajien tavoissa osallistua vuoropuheluun olisi selkeitä eroja.

Toisten osallistujien viestien lisäksi viesti voi viitata käyttäjän omaan edeltävään viestiin (muuttujan arvo O), aloittaa uuden viestiketjun (A) tai viittaussuhdetta voi olla mahdotonta määrittää (X). (Ks. liite 1)

5.3 Keskustelunanalyysi tutkimusmenetelmänä

5.3.1 Keskustelunanalyysin lähtökohtia

Yhdysvaltalainen sosiologi Harvey Sacks kehitti yhdessä työtoveriansa Emanuel Schegloffin ja Gail Jeffersonin kanssa keskustelunanalyysin 1960-luvulla. Itsemurhien ehkäisykeskukseen soitettujen puhelujen nauhoitteita tutkiessaan Sacks oivalsi, että se, mitä jokin yksittäinen lausuma tarkoittaa ja minkä toiminnon se suorittaa, riippuu sen sekventiaalisesta asemasta keskustelussa. Tämä oli keskeinen havainto, joka johti keskustelunanalyysin kehittymiseen. (Heritage 1996; Hakulinen 1997a; ten Have 2007, 6)

Keskustelunanalyysin lähtökohta on, että vuorovaikutus on yksityiskohtiaan myöten järjestynyttä ja jäsentynyttä toimintaa (Hakulinen 1997a). Keskustelu ei etene sattumanvaraisesti, vaan siinä on vakiintuneita malleja, joiden mukaisesti toiminta on järjestynyt. Keskustelun osallistujat tuntevat nämä mallit ja osaavat orientoitua toimimaan niiden mukaisesti. Järjestyneisyyden ei ajatella muodostuvan itsestään tai olevan ennalta määrättyä, vaan keskustelijat tuottavat sen puheessaan lause lauseelta. (Heritage 1996; Liddicoat 2007, 5)

Keskustelunanalyysin tutkimuskohteena ovat aidot, luonnollisesti tapahtuvat keskustelutilanteet. Keskusteluista pyritään havaitsemaan ja kuvailemaan puhujien välisessä vuorovaikutuksessa rakentuvia ilmiöitä. John Heritage (1996, 236) mukaan keskustelunanalyysin ”perustehtävänä on kuvata menettelytapoja ja olettamuksia, joiden varassa puhujat tuottavat oman käyttäytymisensä ja tulkitsevat toistensa käytöstä.”

Tutkimusaineisto koostuu keskustelutilanteista hankituista ääni- tai videonauhointeista ja niiden litteraatioista. Keskustelunanalyysissä pienintäkään keskustelun yksityiskohtaa ei pidetä sattumanvaraisena eikä etukäteen ajatellen merkityksettömänä, joten litteraatio tehdään yleensä tarkasti. Mukaan kirjataan paitsi puhe sellaisenaan, myös keskustelun ei-kielelliset ainekset, kuten tauot ja äännähdykset. Videolta voidaan merkitä muistiin myös eleitä ja ilmeitä. Tekstimuotoon saatetut katkelmat toimivat paitsi analyysin apuvälineenä, myös tutkimuksessa esiteltävien löydösten havainnollistajana. (Hakulinen 1997a)

Keskustelunanalyysiin kuuluu keskeisesti käsitys siitä, että puhe on sosiaalisen toiminnan muoto. Keskustelijat suorittavat puheessaan erilaisia toimintoja, saavat puheen avulla asioita aikaiseksi. Keskustelunanalyysillä analysoidaan konkreettisia puhetekoja, kuten kysymyksiä ja vastauksia, mutta myös niitä käytäntöjä, joiden kautta keskustelijat luovat puheessaan identiteettinsä. (Hakulinen 1997a; Liddicoat 2007, 105)

Keskustelun selkeimpiä piirteitä on puhujien välinen vuorottelu (Liddicoat 2007, 51). Keskeisessä artikkelissaan Sacks, Schegloff ja Jefferson (1974) kuvaavat, millaisten periaatteiden mukaan vuorottelu toimii tavallisessa arkikeskustelussa. Osallistujat orientoituvat muun muassa siihen yhteisesti jaettuun normiin, että keskustelussa on useimmiten äänessä yksi henkilö kerrallaan.

Vuorottelujäsennys on keskustelijoiden jakama ja sisäistämä normisto, joka säätelee sitä, miten vuorotellaan puhujina keskustelussa. Mikäli keskustelutilanne poikkeaa arkikeskustelusta, osallistujat osaavat sopeuttaa vuorottelun kulloisenkin tilanteen mukaiseksi. (Hakulinen 1997b)

Keskustelu on rakenteeltaan sekventiaalista: puheenvuorot eivät ole irrallisia vaan niistä muotoutuu toisiinsa kytkeytyvien toimintojen muodostamia puhejaksoja, sekvenssejä. Puheenvuorot esiintyvät usein pareittain: kysymystä seuraa vastaus, tervehdystä vastatervehdys. Tällaisia ”kahden vuoron kokonaisuuksia, joissa vuorojen välinen kytkös on erityisen vahva ja konventionaalistunut”, kutsutaan vieruspareiksi (Raevaara 1997, 75). Vierusparit koostuvat kahden eri puhujan vuoroista, jotka ovat järjestyneet etujäseneksi ja jälkijäseneksi. Ajatuksena on, että vierusparin etujäsen vaatii aina tietyn tyyppisen jälkijäsenen, kuten kysymys vastauksen. (Raevaara 1997, 75–76; Liddicoat 2007, 106)

Keskustelunanalyysissä ajatellaan, että jollakin tietyllä ilmauksella ei ole vain yhtä perusmerkitystä, vaan merkitys syntyy ilmauksen ja kontekstin yhteisvaikutuksesta (Hakulinen 1997a). Kontekstilla tarkoitetaan tässä ensisijaisesti keskustelun sisäistä kontekstia, joka rakentuu osallistujien puheesta, ei niinkään keskustelun ulkopuolisia tekijöitä (Liddicoat 2007, 7–8). Puheen ajatellaan olevan sekä

kontekstin muovaamaa että kontekstia uudistavaa. Osallistujat valitsevat sanansa niin, että ne istuvat aiempien puheenvuorojen muodostamaan kontekstiin. Samalla jokainen puheenvuoro rakentaa sitä tulkintakehystä, jonka puitteissa seuraava vuoro ymmärretään. Merkitykset syntyvät keskustelijoiden välisen yhteistyön ja neuvottelun tuloksena (Hakulinen 1997a). Uusi puheenvuoro on aina myös puhujan esittämä tulkinta edellisen puhujan vuorosta. (Heritage 1996, 237; Liddicoat 2007, 7)

Nykyisin keskustelunanalyysiä käyttävät muun muassa sosiologit, antropologit, kielitieteilijät ja viestintätieteilijät (ten Have 2007, 9). Journalistisista keskusteluista on tutkittu keskustelunanalyysillä lähinnä television haastattelu- ja keskusteluohjelmia (ks. esim. Clayman & Heritage 2002). Ne ovatkin olleet varsin yleinen tutkimuskohde institutionaalisten keskustelujen tutkimuksessa.

Televisiohaastatteluja on tutkittu keskustelunanalyysillä myös Suomessa (esim. Nuolijärvi & Tiittula 2000; Kajanne 2001; Berg 2003). Milla Kajanteen (2001) tutkimus studioyleisön osallistumisesta television EU-keskusteluihin syksyllä 1994 on kiinnostava vertailukohta omalle työlleni, sillä myös Kajanne tutki toimittajien, asiantuntijoiden ja yleisön välistä vuorovaikutusta. Tutkimuksia vertailemalla voi havainnollistaa sitä, millaisia mahdollisuuksia ja rajoitteita eri osallistujien toiminnalle on televisiokeskustelussa ja journalistisessa chatissa.

5.3.2 Institutionaalinen keskustelu

Keskustelunanalyysillä tutkittavat vuorovaikutustilanteet on tapana jakaa kahteen ryhmään, arkikeskusteluihin ja institutionaalisiin keskusteluihin (Peräkylä 1997; Heritage 2004).

Arkikeskusteluja koskeva tutkimus on kiinnostunut siitä, millaisia vakiintuneita toimintamalleja ihmiset käyttävät vuorovaikutuksessa. Tutkimuskohteena on tällöin itse keskustelu instituutiona. Tutkijat katsovat, että keskustelun yleisiä käytäntöjä kannattaa etsiä mahdollisimman tavanomaisessa ympäristössä tapahtuvasta keskustelusta, eli tuttujen ihmisten välisestä arkikeskustelusta (Peräkylä 1997; ten Have 2007, 7).

Institutionaalisella keskustelulla viitataan keskustelunanalyysissä ensisijaisesti yhteiskunnan virallisten instituutioiden tutkimukseen. Keskustelunanalyysillä on tutkittu muun muassa koulutukseen, oikeuslaitokseen ja terveydenhuoltoon liittyviä keskustelutilanteita. (Peräkylä 1997; Heritage 2004)

Institutionaalisen puheen ja arkipuheen välinen raja ei ole jyrkkä ja ehdoton. Institutionaalista puhetta ei tuoteta yksinomaan institutionaalisissa tilanteissa, vaan sitä voidaan tuottaa kaikkialla. Vastaavasti institutionaalisissa tilanteissa voidaan käyttää myös arkipuhetta. Puhujat saattavat yksittäisen keskustelun sisällä vaihtaa puhetapaansa nopeasti arkipuheen ja institutionaaliseen puheen välillä. (Heritage 2004, 107)

Raevaara ym. (2001, 13) kirjoittavat, että instituutioiden edustajilla on usein keskustelutilanteessa erityisiä institutionaalisia tehtäviä sekä käsitys siitä, miten näitä tehtäviä tulisi suorittaa.

Institutionaalisen keskustelun osallistujilla on toiminnassaan sekä päämääriä että rajoitteita, jotka liittyvät heidän institutionaalisiin identiteetteihinsä (Drew & Heritage 1992, 22).

Institutionaalisten keskustelujen tutkimus on kiinnostunut siitä, miten erilaiset toimintamallit ja roolit muotoutuvat vuorovaikutuksessa, miten ne ”puhutaan esiin” keskustelussa (Heritage 1996, 290). Keskeinen ajatus on, että osallistujien toimintamalleja ja rooleja ei pidetä ennalta määrättyinä. Keskustelutilanteen institutionaalisuuden ja osallistujien roolien rakentumista tarkastellaan paikallisena, toiminnassa hetki hetkeltä muotoutuvana ilmiönä (Raevaara ym. 2001, 17).

Monissa keskusteluanalyttikoiden tutkimissa institutionaalisissa keskusteluissa on osallistujina sekä asiantuntijoita että maallikoita (Heritage 2004, 106). Havainnollinen esimerkki tällaisesta tilanteesta on keskustelu lääkärin vastaanotolla. Asiantuntijoiden ja maallikoiden kohtaamiset ovat usein asetelmaltaan epäsymmetrisiä. Asiantuntijalla on yleensä maallikkoa enemmän tietoa ja kokemusta sekä käsiteltävästä aiheesta että instituutiolle tyypillisestä vuorovaikutustilanteesta (Heritage 2004, 114). Lääkäri on potilasta kokeneempi paitsi lääketieteen saralla, myös lääkärin vastaanotolla käytävissä keskusteluissa.

Tutkimieni chattien erityispiirre on, että niissä on mukana kahdenlaisia institutionaalisia osallistujia. Sekä toimittajilla että asiantuntijoilla on keskustelussa institutionaalisen asemansa tuomat päämäärät ja rajoitteet.

Asiantuntijoiden institutionaalinen tausta ja chatin aihe vaikuttavat siihen, millainen maallikko-osallistujan rooli yleisölle tarjoutuu. Mikäli chatin asiantuntijavieraana on THL:n ylilääkäri ja aiheena influenssat ja influenssarokotteet, yleisön on luontevaa asemoitua keskusteluun terveydenhuollon asiakkaina. Mikäli taas chatissa on vieraina kaupan alan asiantuntijoita, yleisöosallistujille tarjoutuu keskustelussa ensisijaisesti kuluttajan rooli. Osallistujien roolit eivät kuitenkaan ole ennalta määrättyjä ja väistämättömiä, vaan osallistujat muotoilevat roolinsa omien puheenvuorojensa kautta.

Heritage (2004) on listannut viisi keskustelun perusilmiötä, joita tarkastelemalla pääsee jäljille siitä, miten institutionaalisuus ilmenee keskustelussa. Käyn läpi nämä viisi kohtaa oman tutkielmani näkökulmasta.

1. Vuorottelu
2. Keskustelun kokonaisrakenne
3. Sekvenssirakenne
4. Toiminnan kielellinen muotoileminen
5. Sanojen ja kieliopillisten muotojen valinta

(Heritage 2004; suom. Peräkylä 1997; Raevaara ym. 2001)

Vuorottelu

Tavallisessa arkikeskustelussa vuorottelun katsotaan tapahtuvan vapaasti. Arkikeskustelussa ei ole ennalta määritelty sitä, miten vuorot vaihtuvat puhujien välillä. Myöskään puheenvuorojen sisältöä ei ole ennalta määritelty. (Sacks ym. 1974)

Sitä vastoin institutionaalisissa keskusteluissa puhujien keskinäinen vuorottelu voi olla ennustettavalla tavalla järjestynyttä. Tällaisia keskustelutilanteita ovat muun muassa oppitunnit ja oikeudenkäynnit. Niissä on tilanteelle ominainen vuorottelujäsennys, joka rajoittaa paitsi sitä, kuka voi olla seuraavaksi äänessä, myös sitä, millaisia vuoroja eri osallistujien odotetaan käyttävän. Tällainen tilanteelle ominainen vuorottelujäsennys ohjaa merkittävästi keskustelijoiden toimintaa ja heidän tekemiään tulkintoja. Siksi vuorottelujäsennyksen tarkastelu on tärkeä ensimmäinen askel institutionaalisen keskustelun analysoinnissa. (Heritage 2004, 119)

Monissa asiantuntijoiden ja maallikoiden kohtaamisissa asiantuntijan tehtävänä on kysymysten esittäminen ja maallikon tehtävänä kysymyksiin vastaaminen. Näin on esimerkiksi keskustelussa lääkärin vastaanotolla (ks. Sorjonen ym. 2001).

Keskustelutilanteen vuorottelujäsennys tulee näkyväksi erityisesti silloin, kun joku keskustelijoista poikkeaa siitä. Poikkeaminen vuorottelun järjestyksestä tai vuorolta odotetusta sisällöstä voi olla eksplisiittisesti sanktioitua: opettaja voi nuhdella oppilasta, joka huutaa vastauksen pyytämättä puheenvuoroa. Tällaiset eksplisiittiset sanktiot ovat analyttisesti tärkeitä. Ne kertovat keskustelussa vallitsevista säännöistä, joita keskustelijat kokevat olevansa velvoitettuja

noudattamaan. Keskustelijat saattavatkin erikseen pyytää lupaa poiketa vuorottelujäsennyksestä, mikä niin ikään tarkoittaa vuorottelujäsennyksen olemassaolon tunnustamista. (Heritage 2004, 117)

Keskustelun kokonaisrakenne

Institutionaalisissa keskusteluissa on toisinaan selkeä keskustelun kokonaisrakenne. Se tarkoittaa, että keskustelu koostuu toiminnoista, jotka tavallisesti ilmenevät vakiintuneessa järjestyksessä.

Esimerkiksi keskustelu lääkärin vastaanotolla rakentuu usein seuraavista vaiheista (Peräkylä 1997):

1. Avaus
2. Vaivan kertominen
3. Tutkimus (fyysinen ja/tai sanallinen)
4. Diagnoosista keskusteleminen
5. Hoito-ohjeiden tai neuvojen antaminen
6. Lopetus

Kaikissa institutionaalisen keskustelun muodoissa ei kuitenkaan ole yllä kuvatun kaltaista selkeää kokonaisrakennetta. Television uutishaastattelussa vain aloitus ja lopetus rakentuvat vakiintuneella tavalla, mutta muilta osin keskustelun rakenne on yleensä varsin vapaa (Clayman & Heritage 2002).

Uutishaastattelut ovat keskustelun kokonaisrakenteen kannalta hyvä vertailukohta journalistisille chateille. Myös Ylen journalistisissa chateissa on havaittavissa aloitus- ja lopetusjaksoja.

Aloitusjaksoissa toimittajat ja asiantuntijat tervehtivät toisia osallistujia ja toimittajat kertovat chatin kulusta. Lopetusjaksoissa toimittajat ja asiantuntijat kiittävät käydystä keskustelusta. Joskus myös yleisön edustajat osallistuvat aloitus- ja lopetusjaksoihin. Kuitenkin keskeinen huomio on, että uutishaastattelujen tavoin myös journalistisissa chateissa keskustelu etenee kokonaisrakenteen näkökulmasta vapaasti suurimman osan ajasta.

Sekvenssirakenne

Institutionaalisissa tilanteissa keskustelijat saattavat muodostaa puhejaksoja arkikeskustelusta poikkeavalla tavalla. Poikkeamat arkikeskustelun käytännöistä toimivat tutkijalle johtolankoina siitä, miten keskustelijat toteuttavat institutionaalisia roolejaan eri tilanteissa. (Heritage 2004)

Heritagen mukaan kysymyksen ja vastauksen muodostama vieruspari saa arkikeskustelussa usein jatkokseen kolmannen position vuoron ”aha” (engl. oh). Näin kysyjä ilmaisee muutosta tietoisuuden

asteessaan: hän on tullut kysymänsä asian suhteen tietämättömästä tietäväksi. Vuoro kertoo, että vastaus oli kysyjälle informatiivinen. Sen sijaan oppitunnilla kysymyksiä esittävä opettaja ei oppilaiden vastausten jälkeen käytä aha-vuoroa, vaan arvioi kolmannessa vuorossaan oppilaiden tarjoamia vastauksia. Toiminnallaan opettaja ilmaisee, ettei hänen kysymyksensä ollut esitetty tiedonhankintatarkoituksessa, vaan hän tiesi sen vastauksen ennalta. Tällä tavalla opetustilanteen institutionaalinen luonne ilmenee oppitunnilla käydyssä keskustelussa. (Heritage 2004, 123–125)

Toiminnan kielellinen muotoileminen

Institutionaalisuuden voi havaita vaikuttavan myös siinä, mitä keskustelunanalyttikot kutsuvat toiminnan kielelliseksi muotoilemiseksi. Tällöin huomio kiinnittyy puheenvuorojen kahteen eri puoleen: 1) siihen, minkä toiminnon (esim. kysymys, pyyntö, tervehdys...) puheenvuoro suorittaa keskustelussa ja 2) siihen, miten puheenvuoro on kielellisesti muotoiltu suorittamaan kyseistä tehtävää. (Drew & Heritage 1992, 32; Heritage 2004, 128)

Ajatuksena on, että toiminnalle valittu kielellinen muoto kertoo siitä, millaisia institutionaalisia tehtäviä äänessäolija pyrkii suorittamaan keskustelussa (Peräkylä 1997, 181). Käytännössä tutkija tarkastelee puheenvuorojen yksityiskohtia ja arvioi, mikä niiden merkitys on keskustelutilanteen vuorovaikutuksessa. (Drew & Heritage 1992, 35)

Instituutioiden edustajilla on usein runsaasti kokemusta tilanteista, joissa he keskustelevat huomattavasti kokemattomampien maallikoiden kanssa. Eri alojen ammattilaiset ovat työssään oppineet erilaisia käytäntöjä, jotka auttavat heitä toimimaan vuorovaikutuksessa maallikoiden kanssa, ja etenkin välttämään konflikteja ja vastakkainasettelua. (Heritage 2004, 128)

Sanojen ja kieliopillisten muotojen valinta

Keskustelijoiden sanavalinnat ovat kenties helpoimmin ymmärrettävä tapa, jolla institutionaaliset roolit ilmenevät vuorovaikutuksessa. Asiantuntijat saattavat puhua maallikkosanaston sijaan erityisillä ammattitermeillä, mikä kuvastaa heidän identiteettiään asiantuntijana. Puhujat voivat myös viitata itseensä pronominin ”minä” sijaan pronominilla ”me”, mikä viittaa siihen, että he puhuvat jonkin organisaation edustajina. Puhujat siis valitsevat ilmauksia, jotka sopivat heidän rooleihinsa tietyissä institutionaalisissa tilanteissa. (Drew & Heritage 1992, 29–30)

Sanavalintojen merkitys ei rajoitu helposti havaittavaan jargoniin. Sanavalinnat vaikuttavat myös hienovaraisemmin. Instituutioiden edustajat voivat käyttää erilaisia kiertoilmauksia välttääkseen konflikteja. Heritagen (2004, 132–133) esimerkissä kouluvirkailija kertoo oppilaan äidille

puhelimessa, että tämän poika oli ”ilmoitettu poissaolevaksi”. Virkailija ei siis suoraan sano, että poika oli ollut poissa koulusta. Näin hän ilmaisee sanavalinnallaan varovaisuutta sen suhteen, oliko poika todella ollut poissa koulusta. Samalla hän ilmaisee olevansa pikemminkin informaation välittäjä kuin informaation lähde.

5.3.3 Keskustelunanalyysi verkkokeskusteluissa

Reaaliaikainen ja tekstipohjainen verkkokeskustelu eroaa monin tavoin puhutusta keskustelusta, jonka tutkimusmenetelmäksi keskustelunanalyysi on alkujaan kehitetty. Tämän osion aluksi kerron, miten keskustelunanalyysiä on käytetty erilaisten verkkokeskustelujen tutkimuksessa. Sen jälkeen kuvailen tarkemmin puhutun keskustelun ja reaaliaikaisen verkkokeskustelun välisiä eroja.

Ei ole syytä ajatella keskustelun rajoittuvan vain puhuttuun viestintään. Herring (2011) kirjoittaa, että keskustelun määritelmä on aina riippunut käytettävissä olevista teknologioista, jolloin teknologinen kehitys laajentaa keskustelun käsitteen merkitystä. Herringin mukaan myös tietokonevälitteinen viestintä on puhetta ja keskustelua, ja keskustelun modaliteettia tärkeämpää on vuorovaikutus itsessään. Joissakin arkielämän tilanteissa verkkoviestintä onkin korvannut puheen (esim. pikaviestimet).

Keskustelunanalyysiä alettiin hyödyntää verkkokeskustelujen tutkimuksessa 1990-luvun lopulla (Garcia & Jacobs 1999; Herring 1999; Negretti 1999). Ei ole aina ollut selvää, että keskustelunanalyysi soveltuu tekstipohjaisten verkkokeskustelujen tutkimusmenetelmäksi. Osa keskustelunanalyytikoista ei aluksi hyväksynyt verkkokeskusteluja legitiimiksi tutkimuskohteeksi, mutta he muuttivat käsitystään 1990-luvun lopulle tultaessa. Vuosituhannen vaihteen jälkeen keskustelunanalyysiä on yleisesti pidetty yhtenä mahdollisena menetelmänä verkkokeskustelujen tutkimiseen. (Herring 2011; González-Lloret 2011; Laaksonen & Matikainen 2013)

Reaaliaikaisten verkkokeskustelujen kuten chatin voi olettaa soveltuvan asynkronisia verkkokeskusteluja (esim. keskustelupalstoja ja kommentteja) paremmin keskustelunanalyysillä tutkittaviksi, sillä reaaliaikaiset keskustelut muistuttavat asynkronisia keskusteluja läheisemmin puhuttua keskustelua. Ne siis sijoittuvat kirjoitetun ja puhutun viestinnän välisellä jatkumolla lähemmäs puhuttua viestintää. Reaaliaikaisissa keskusteluissa käyttäjillä on tavallisesti vähemmän aikaa kirjoittaa ja muokata viestejään ennen niiden lähettämistä, minkä vuoksi viestit on ”todennäköisemmin muotoiltu ja lähetetty lennosta, kuten vuorot puhutussa keskustelussa”. (Herring 2011)

Steensenin (2013, 6) mukaan keskustelunanalyysiä on käytetty erityisesti koulutukseen liittyvien verkkokeskustelujen, kuten opettajien ja oppilaiden välisten chattien tutkimiseen (ks. Mazur 2004; González-Lloret 2011). Tietääkseni keskustelunanalyysiä ei kuitenkaan ole sovellettu journalististen verkkokeskustelujen tutkimiseen ennen Steensenin tutkimusta jalkapalloaiheisesta chatista.

Steensen (2013, 14) kertoo analysoineensa keskusteluja vain pintapuolisesti, sillä hänen tavoitteenaan oli kuvailla erilaisia keinoja, joiden avulla sisällönanalyysiä ja keskustelunanalyysiä yhdistävällä menetelmällä voi saada tietoa verkkokeskusteluista.

Kenties selkein ero puhutun keskustelun ja tekstipohjaisen verkkokeskustelun välillä on se, että verkkokeskustelu ei sisällä kaikkia puhutun keskustelun ulottuvuuksia, kuten erilaisia äännähdyksiä ja äänenpainoja. Se ei myöskään sisällä kasvokkain käytävälle keskustelulle ominaisia katseita, eleitä ja ilmeitä. Koska puhutussa keskustelussa osallistujilla on käytössään myös nonverbaalisen viestinnän keinot, jo lyhyt ääni- tai videonauhoite voi olla merkityssisällöltään erittäin rikas. (Garcia & Jacobs 1999; Negretti 1999)

Tekstimuotoinen verkkokeskustelu ei pysty välittämään yhtä runsaasti merkitystä kuin puhuttu keskustelu. Verkkokeskustelijoilla on kuitenkin käytössään nonverbaalisen viestinnän puuttumista korvaavia viestintäkeinoja, kuten isot kirjaimet, hymiöt ja välimerkit. Näiden keinojen merkitykset ovat suhteellisen vakiintuneita: isojen kirjaimien käyttö kuvastaa kovaäänistä puhetta, hymiöt ilmentävät käyttäjän tunnetilaa tai viestin sävyä. Monet verkkokeskustelulle ominaiset viestintäkeinot ammentavat kasvokkaisen keskustelun ominaisuuksista. Isot kirjaimet ja hymiöt paikkaavat äänenpainojen ja kasvonilmeiden puuttumista keinovalikoimasta. Verkkokeskustelijat voivat myös käyttää kasvokkaiseen keskusteluun verrattuna kokonaan uudenlaisia viestintäkeinoja, kuten linkkejä. (Werry 1996; Negretti 1999; Laaksonen ym. 2013; Paolillo & Zelenkauskaitte 2013)

Verkkokeskustelulle ominaiset viestintäkeinot pitää tietysti ottaa huomioon analyysissä, koska keskustelunanalyysissä vuorovaikutuksen pienintäkään yksityiskohtaa ei pidetä sattumanvaraisena eikä etukäteen ajatellen merkityksettömänä (Seppänen 1997, 20; Liddicoat 2007; 14).

Vuorottelu toimii reaaliaikaisessa verkkokeskustelussa eri tavalla kuin puhutussa keskustelussa. Merkittävin ero on siinä, että puhutussa keskustelussa on useimmiten äänessä yksi henkilö kerrallaan (Sacks ym. 1974), mutta chatissa useat osallistujat voivat kirjoittaa ja lähettää viestejä samanaikaisesti (González-Lloret 2011, 312). Tästä syystä chatin osallistujat eivät pysty täysin kontrolloimaan sitä, miten heidän viestinsä sijoittuu keskustelussa suhteessa toisiin viesteihin (Garcia & Jacobs 1999, 346).

Puhutun keskustelun osallistujat käyvät jatkuvaa neuvottelua siitä, kenellä on kulloinkin oikeus olla äänessä. Sitä vastoin chatissa ei ole kilpailua oikeudesta osallistua keskusteluun, koska kaikki osallistujat voivat lähettää viestejä samanaikaisesti. Chatissa voi kuitenkin esiintyä kilpailua siitä, kuka osallistujista ehtii lähettää viestinsä tiettyyn kohtaan keskustelussa. Osallistujat saattavat esimerkiksi pilkkoa sanottavansa useaksi erilliseksi viestiksi, jotta ennen heidän viestiään ehtisi tulla mahdollisimman vähän muita viestejä. (González-Lloret 2011)

Puhutussa keskustelussa osallistujat voivat toimia joko äänessäolijana tai kuulijana. Tämä eroaa chatista, jossa osallistujat voivat Garcian ja Jacobsin (1999, 347) mukaan toimia vuorovaikutuksessa viidellä eri tavalla:

1. *viestin muotoilijana*, jolloin osallistuja kirjoittaa tai muokkaa keskeneräistä viestiään;
2. *viestin lähettäjänä*, jolloin osallistuja lähettää viestinsä keskustelukanavalle;
3. *odottajana*, jolloin osallistuja odottaa toisen osallistujan viestin ilmestymistä keskusteluun;
4. *lukijana*, jolloin osallistuja lukee keskusteluun lähetettyjä viestejä (tähän voi sisältyä keskustelukanavan skrollaamista aiemmin lähetettyjen viestien lukemiseksi);
5. *muiden aktiviteettien tekijänä*, jolloin osallistuja ei aktiivisesti seuraa chattia vaan esimerkiksi etsii tietoa verkosta tai on hetkellisesti poissa tietokoneen äärestä.

Nämä eri tavat toimia vuorovaikutuksessa voivat mennä osin päällekkäin, eli osallistujat voivat toisinaan toimia chatissa useammalla tavalla samaan aikaan. Osallistuja voi esimerkiksi lukea aiempaa keskustelua samalla, kun hän odottaa toisen osallistujan vastausta lähettämäänsä viestiin. Garcian ja Jacobsin listasta kannattaa nostaa esiin kaksi keskustelun tulkintaan vaikuttavaa ilmiötä.

Ensinnäkin verkkokeskustelussa puheenvuoron muotoilu (kirjoittaminen) ja lähettäminen tapahtuvat erillisinä toisistaan. Tämä eroaa puhutusta keskustelusta, jossa puheenvuoron muotoilu ja lähettäminen tapahtuvat samanaikaisesti, eli keskustelijan puhuessa. Chatissa keskustelijat voivat muokata jo muotoilemiaan viestejä ennen niiden lähettämistä, mikäli keskustelussa esimerkiksi ilmenee uutta, relevanttia informaatiota ennen viestin lähettämistä. Lisäksi viestejä voi chatissa muokata ilman että toiset osallistujat voivat sitä havaita. (Garcia & Jacobs 1999)

Toiseksi chatissa viestin lähettäjät eivät yleensä voi olla varmoja, onko joku tietty kanssakeskustelija nähnyt heidän viestinsä. Viestien väliset tauot ja hiljaisuudet ovat chatissa yleinen ilmiö (Markman 2013, 541), joten odotetun responssin puuttumista ei chatissa voi yhtä suoraviivaisesti pitää merkitseväenä tekijänä kuin puhutussa keskustelussa.

Toisiinsa liittyvien viestien välissä on chatissa usein muita viestejä. Se tarkoittaa, että vuorottelun lisäksi myös sekvenssijäsennys on verkkokeskusteluissa erilainen kuin puhutussa keskustelussa. Esimerkiksi vierusparin etu- ja jälkijäsenten vierekkäisyys ei useinkaan toteudu chatissa. Monesti jälkijäsen seuraa etujäsentä vasta lukuisten kyseiseen sekvenssiin kuulumattomien viestien jälkeen.

Verkkokeskustelu voi siis helposti vaikuttaa kaoottiselta, ainakin päällisin puolin tarkasteltuna. Siitä huolimatta, kuten Marta González-Lloret (2011, 311) kirjoittaa, kun keskustelua tarkastellaan yksittäisten viestiketjujen tasolla, se näyttäisi noudattavan puhutun keskustelun sekvenssijäsennyksen mukaisia perussääntöjä. Tästä syystä chatissa käyty keskustelu on tarpeen järjestää viestiketjuiksi ennen keskustelunanalyysia.

5.4 Tutkimuskysymykset

Johdantoluvussa esittelemäni kaksiosainen tutkimusongelma kuuluu seuraavasti:

1. Miten toimittajat, asiantuntija ja yleisö toimivat vuorovaikutuksessa journalistisessa chatissa?
2. Miten keskustelunanalyysi soveltuu journalistisen chatin tutkimusmenetelmäksi?

Institutionaalisten keskustelujen tutkimukseen perustuen jaan tutkimusongelman ensimmäisen osan seuraaviksi tutkimuskysymyksiksi:

- 1.1. Miten keskustelun vuorottelujäsennys ohjaa osallistujien toimintaa influenssa-chatissa?
- 1.2. Miten toimittajat toteuttavat institutionaalista rooliaan influenssa-chatissa?
- 1.3. Miten asiantuntija toteuttaa institutionaalista rooliaan influenssa-chatissa?
- 1.4. Miten yleisön edustajat toteuttavat maallikko-osallistujan rooliaan influenssa-chatissa?

Tutkielman seuraavassa luvussa vastaan keskustelunanalyysin avulla tutkimuskysymyksiin 1.1–1.4. Luvun lopuksi teen tiiviin yhteenvedon tuloksista.

Tutkimusongelman toinen osa muodostaa sellaisenaan toisen tutkimuskysymyksen:

2. Miten keskustelunanalyysi soveltuu journalistisen chatin tutkimusmenetelmäksi?

Tähän kysymykseen vastaan tutkielman pohdintaluvussa analyysivaiheen havaintojen ja kokemusten perusteella.

6 Tulokset

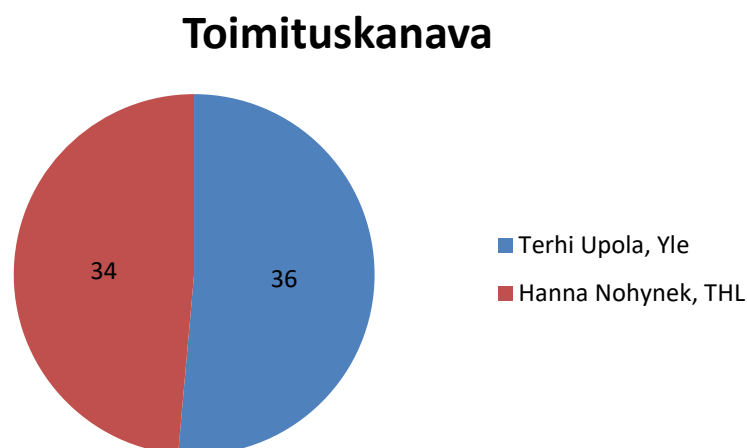
6.1 Chatin esittely ja sisällön erittely

Tutkimuskohteenani on Ylen uutissivustolla helmikuussa 2014 järjestetty chat, jonka aiheena oli kausi-influenssa ja influenssarokotteet. Yleisölle avoimessa chatissa oli mukana yksi asiantuntijavieras, THL:n ylilääkäri Hanna Nohynek. Yleltä chattiin osallistuivat toimittajat Terhi Upola ja Antti Hirvonen. Reilut puolitoista tuntia kestäneessä chatissa lähetettiin kahdelle kanavalle kaikkiaan 264 viestiä. Keskustelun aikana toimittajat moderoivat piiloon seitsemän yleisökanavalle lähetettyä viestiä. Ylen verkkosivuilla näkyneessä chatissa oli siten luettavissa 257 viestiä.

Keskustelu oli jälkimoderoitu, joten piilotetut viestit ovat olleet luettavissa chatissa vähintään hetkellisesti. Piilotettujen viestien vaikutusta keskustelun kulkuun on kuitenkin vaikea arvioida. Tämän vuoksi keskityn analyysissäni niiden viestien muodostamaan keskusteluun, jotka olivat luettavissa Ylen verkkosivuilla.

Keskustelun 257 viestistä toimituskanavalle lähetettiin 70 viestiä ja yleisökanavalle 187 viestiä. Keskustelu oli siis yleisökanavalla selvästi vilkkaampaa kuin toimituskanavalla. Tämä on ollut tavallista Ylen journalistisissa chateissa, koska yleisökanavalla on käytännössä aina enemmän osallistujia kuin toimituskanavalla.

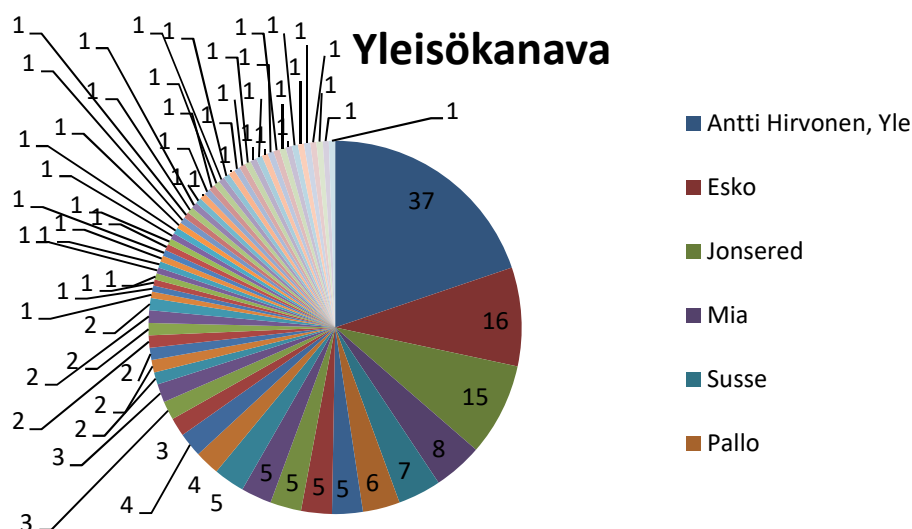
Toimituskanavalla oli influenssa-chatissa kaksi osallistujaa, toimittaja Terhi Upola ja asiantuntija Hanna Nohynek. He lähettivät kanavalle suunnilleen yhtä paljon viestejä: toimittaja 36 viestiä ja asiantuntija 34 viestiä. He myös lähettivät suuren osan viesteistään kanavalle vuorotellen.



Kuvio 3. Toimituskanavan osallistujien viestimäärät.

Yleisökanavalla osallistujia oli 65 eli huomattavasti enemmän kuin toimituskanavalla. Kahden toimittajan lisäksi yleisökanavalla oli keskustelun aikana äänessä 63 yleisön edustajaa.

Yleisökanavan selvästi aktiivisin osallistuja oli toimittaja Antti Hirvonen, joka lähetti kanavan kaikista viesteistä noin viidenneksen eli 37 viestiä. Seuraavaksi ahkerimpia osallistujia olivat nimimerkki Esko 16 viestillä ja nimimerkki Jonsered 15 viestillä. Muiden osallistujien viestimäärät alkavat kahdeksasta viestistä ja vähenevät siitä eteenpäin tasaisesti.



Kuvio 4. Yleisökanavan osallistujien viestimäärät.

On huomionarvoista, että 42 osallistujaa eli selkeä enemmistö yleisökanavan osallistujista lähetti kanavalle vain yhden viestin. Myös Steensen (2012) sai norjalaislehti VG:n jalkapalloaiheisia chatteja tutkiessaan vastaavanlaisen tuloksen. Steensen kuvailee artikkelissaan yleisön enemmistön osallistumista etäiseksi ja varovaiseksi. Saattaa olla, että journalistisessa chatissa yleisöosallistujien viestimäärät muodostavat usein tällaisen niin sanotun pitkän hännän.

Ylen influenssa-chatin toimittajista Terhi Upola osallistui yleisökanavalla käytyyn keskusteluun vain yhdellä viestillä. Viestimäärien perusteella voi sanoa, että toimittajilla oli influenssa-chatissa selkeä työnjako: Upola osallistui keskusteluun pääsääntöisesti toimituskanavalla ja Hirvonen yleisökanavalla.

Eri osallistujien viestimäärien ohella voidaan verrata myös sitä, miten pitkiä viestejä eri osallistujat keskimäärin kirjoittivat (Steensen 2012, 216). Tämän vertailun keskeinen tulos on, että asiantuntija Hanna Nohynek kirjoitti chatissa selvästi pidempiä viestejä kuin toimittajat ja yleisön edustajat. Asiantuntijan viestien keskipituus oli 83 sanaa, kun se oli toimittaja Upolalla 19 sanaa, toimittaja

Hirvosella 14 sanaa ja kaikkien yleisöosallistujien keskiarvona 18 sanaa. Asiantuntijan viestien keskipituutta nostivat kaksi viestiä, joihin oli kopioitu tietoja rokotteiden ainesosista. Vaikka näitä viestejä ei ottaisi huomioon, asiantuntijan viestit olivat pidempiä kuin muilla osallistujilla.

6.2 Viestiketjujen analysointia

Viestien viittaustunnisteiden koodaamisen jälkeen 257 viestistä koostuva influenssa-chat oli jaettavissa 99 viestiketjuun. Aineistosta oli selvästi havaittavissa, että eri ketjuihin kuuluvat viestit olivat chatissa sekoittuneena toisiinsa. Viesteistä suuri osa viittasi sellaisiin viesteihin, jotka oli lähetetty keskusteluun vain melko vähän aikaa aiemmin. Ei silti ollut harvinaista, että osallistujat viittasivat jo paljon aiemmin lähetettyihin puheenvuoroihin, joiden jälkeen keskusteluun oli tullut lukuisia muita viestejä.

Useimmille viesteille oli kohtalaisen yksinkertaista valita looginen viittaustunniste. Jouduin pohtimaan päätöksiäni eniten sellaisissa tapauksissa, joissa täytyi miettiä, koodaanko viestin viittaamaan aiempaan viestiin vai katsonko sen aloittavan uuden viestiketjun. Lähdin aineistoa koodatessani siitä, että aiempaan ketjuun kuulukseen viestin pitää selkeästi asettua edeltävän keskustelun jatkoksi. Löyhästi sama aihepiiri ei mielestäni ollut riittävä peruste viittaussuhteen muodostumiseen.

Toisinaan yksittäisen viestin koodaus saattoi viedä paljonkin aikaa, ja chatin aiempaa keskustelua piti tutkia useaan kertaan viittaussuhteen arvioimiseksi. Koodaustyön perusteella vaikuttaa siltä, että toisen osallistujan nimeäminen viestissä on erityisen tehokas keino vahvistaa viestien välistä relevanssia (ks. Werry 1996; Herring 2013). Keskustelussa ei tullut vastaan yhtään sellaista viestiä, jonka kohdalla viittaussuhteen määrittäminen olisi osoittautunut mahdottomaksi.

Kävi ilmi, että viestiketjuista huomattava osa eli 54 ketjua oli vain yhden viestin mittaisia. Havainto oli mielestäni jokseenkin yllättävä. Vaikka etukäteen arvelin, että yhden viestin ketjut olisivat tutkimassani chatissa viestiketjuista yleisimpiä, en odottanut, että yli puolet ketjuista olisi vain yhden viestin mittaisia. Näistä 54:stä yksittäisestä viestistä 49 oli yleisön edustajien ja viisi toimittajien lähettämiä. Asiantuntijan kaikki viestit kuuluivat sellaisiin viestiketjuihin, jotka koostuivat useammasta kuin yhdestä viestistä.

Toimittajat eivät pyrkineet näissä yhden viestin viestiketjuissa aloittamaan uutta vuoropuhelua, vaan viestit olivat lähinnä yleisölle tarkoitettua informaatiota chatin kulusta. Yleisön yksittäisistä viesteistä suuri osa oli influenssaa ja influenssarokotteita koskevia kysymyksiä, eli toisin sanoen

moni yleisön keskustelunavaus jäi chatissa ilman vastausta tai muuta responssia. Tämä johtui ainakin osin siitä, että yleisökanavalla keskustelu oli selvästi vilkkaampaa kuin toimituskanavalla.

Sillä, että suurin osa ilman responssia jääneistä viesteistä oli yleisön lähettämiä, ei kuitenkaan ollut yhteyttä siihen, että 41 yleisön edustajaa lähetti influenssa-chatin aikana vain yhden viestin. Ilman responssia jäi yhtäläisesti aktiivisten ja vähemmän aktiivisten yleisön edustajien viestejä.

Selvästi toiseksi yleisimpiä olivat kahdesta viestistä koostuvat viestiketjut. Silti läheskään kaikki viestiketjut eivät olleet lyhyitä, viestin tai parin mittaisia ketjuja. Yli kymmenen viestin pituisia ketjuja oli neljä, ja keskustelun pisin viestiketju koostui 17:stä viestistä.

Viestejä per viestiketju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Viestiketjujen määrä	54	20	4	7	3	2	0	4	1	0	0	1	0	0	2	0	1

Taulukko 1. Influenssa-chatin viestiketjujen pituudet.

Keskustelussa kävi kahdesti niin, että kaksi erillisinä alkanutta viestiketjua yhdistyi myöhemmässä vaiheessa keskustelua samaksi viestiketjuksi. Molemmilla kerroilla tämä tapahtui niin, että toimittaja viittasi yleisökanavalla viestissään kahteen eri yleisöosallistujien lähettämään viestiin. Useampaan kuin yhteen viestiin viittaavia viestejä oli aineistossa kaikkiaan neljä kappaletta, eli niiden osuus aineistossa oli lopulta varsin pieni. Useisiin viesteihin kohdistuvien viittausten vaikutus analyysille jäi lopulta vähäiseksi.

Osallistuja	1	2	3	A	O	X	Yhteensä
Terhi Upola, Yle	0	4	11	18	4	0	37
Antti Hirvonen, Yle	2	0	25	5	5	0	37
Hanna Nohynek, THL	28	-	0	1	5	0	34
Yleisö	10	12	28	75	24	0	149
Kaikki	40	16	64	99	38	0	257

Taulukko 2. Osallistujien viestien väliset viittaussuhteet. Sarakkeiden selitteistä ks. liite 1.

Taulukko 2 kuvaa sitä, kenen viesteihin influenssa-chatin eri osallistujat viittasivat omissa viesteissään. Viestien välisten viittaussuhteiden perusteella keskustelusta voi nostaa esiin muutamia selkeitä piirteitä:

- Asiantuntija viittaa suurimmassa osassa viesteistään toimituskanavan toimittajan viesteihin. Sen sijaan asiantuntijan viestit eivät kertaakaan (suoraan) viittaa yleisökanavalle lähetettyihin viesteihin. Asiantuntija ei juuri itse aloita viestiketjuja.

- Puolet kaikista yleisön lähettämistä viesteistä aloittaa uuden viestiketjun. Keskusteluaineistoa silmäilemällä voi havaita, että tämä ilmiö on yhteydessä aiempaan havaintoon siitä, että monet viestiketjut ovat vain yhden viestin mittaisia. Tyypillisesti kyse on yksittäisestä yleisökysymyksestä tai muusta yleisön kommentista, joka jää keskustelussa vaille responsia.
- Toimituskanavan toimittajan viesteistä suurin osa on uuden viestiketjun aloittavia tai yleisön viesteihin viittaavia viestejä. Tämä havainto kuvastaa toimituskanavan toimittajan keskeistä asemaa aloitteentekijänä ja portinvartijana toimituskanavalla käydyssä keskustelussa. Asiantuntija ei juuri aloita viestiketjuja, joten käytännössä toimittaja voi ohjata keskustelun suuntaa toimituskanavalla.
- Yleisökanavan toimittajan viesteistä suurin osa viittaa yleisön viesteihin. Tämä kertoo siitä, että yleisökanavan toimittaja orientoitui keskustelemaan chatissa yleisön kanssa, ja usein nimenomaan reagoimalla yleisön puheenvuoroihin. Yleisökanavan toimittajan viestit eivät viittaa kertaakaan asiantuntijan viesteihin ja vain kahdesti toimituskanavan toimittajan viesteihin.

Sisällön erittely ja viestiketjujen analyysi antavat osviittaa influenssa-chatissa käydyssä keskustelun rakenteesta ja eri osallistujaryhmien välisestä vuorovaikutuksesta. Nämä pohjatiedot ovat hyödyksi, kun tarkastelen seuraavaksi chattia yksityiskohtaisemmin keskusteluanalyysillä.

6.3 Keskusteluanalyysi

Tässä alaluvussa analysoin Ylen influenssa-chattia keskusteluanalyysin avulla. Lähtökohtani on, että journalistinen chat muistuttaa lajityyppinä television haastatteluohjelmia, joita ovat tutkineet keskusteluanalyysillä muun muassa Clayman ja Heritage (2002). Sovellan siis tv-keskustelujen tutkimiseen käytettyjä ajatuksia reaaliaikaisen ja tekstimuotoisen verkkokeskustelun analysointiin.

6.3.1 Aloitusjakso

Monissa institutionaalisissa keskusteluissa on niille ominainen keskustelun kokonaisrakenne. Esimerkiksi hätäkeskuspuhelut tai keskustelut lääkärin vastaanotolla kulkevat yleensä suunnilleen tietyn kaavan mukaan. Sen sijaan television haastatteluohjelmissa vain keskustelun aloitus ja lopetus noudattavat selkeästi tällaista rakennetta, ja enimmäkseen keskustelu etenee vapaammin ilman että osapuolet pyrkisivät suorittamaan tiettyjä tehtäviä keskustelussa (Heritage 2004, 112).

Myös influenssa-chatissa on havaittavissa keskustelun kokonaisrakenteesta vain aloitus- ja lopetusjaksot. Esimerkissä 1 tarkastelen influenssa-chatin aloitusjaksoa.

Esimerkki 1. Influenssa-chat 14.2.2014¹⁰

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
<div>1 1. Terhi Upola, Yle (7:35:30)</div> <div>2 Tervetuloa seuraamaan THL:n ylilääkäri Hanna Nohynek</div> <div>3 influenssa-aiheineista livehaastattelua tässä klo 10 alkaen!</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div> <div>11</div> <div>12</div> <div>13</div> <div>14</div> <div>15</div> <div>16</div> <div>17</div> <div>18</div> <div>19</div>	<div>2. Terhi Upola, Yle (8:03:17)</div> <div>Tervetuloa kysymään influenssasta! Voit jättää kysymyksiä tähän! THL:n lääkäri Hanna Nohynek vastaa valikoituihin kysymyksiin tuossa vasemmalla palstalla.</div> <div>3. Antti Hirvonen, Yle (9:54:37)</div> <div>Tervetuloa kaikille vaan meikäläisenkin puolesta. Minä moderoin tätä palstaa, Terhi toimittaa tuota tuossa vieressä. Kysymyksiä voi jo esittää.</div> <div>4. Antti Hirvonen, Yle (9:55:56)</div> <div>Saimme jo eilen valtavasti yleisökysymyksiä. Puramme sitä sumaa aluksi. Näitä kysymyksiä voi lueskella täältä: http://yle.fi/uutiset/kysy_sikainfluenssasta_thln_laakarilta_perjantaina_verkossa_-_jata_kysymyksi_jo_nyt/7087266</div> <div>5. Antti Hirvonen, Yle (9:58:14)</div> <div>Ja kysymyksiä voi tosiaan esittää nimimerkillä, jota chat kysyy, kun olette kysymyksenne tuohon alle kirjoitellut.</div>

Artikkeli, johon chat-kanavat oli upotettu, julkaistiin Ylen uutissivustolla keskustelupäivänä kello 9.45. Toimittaja Terhi Upola (jatkossa toimittaja A) oli kirjoittanut kaksi ensimmäistä viestiään etukäteen valmiiksi keskustelukanaville jo ennen chatin ilmestymistä yleisön nähtäville. Toimittaja Antti Hirvonen (jatkossa toimittaja B) kirjoitti ensimmäiset viestinsä chatiin hieman artikkelin julkaisun jälkeen.

Influenssa-chatin aloitus muistuttaa television haastatteluohjelmien aloitusjaksoja, joissa toimittaja tavallisesti pitää kameraan katsoen lyhyen monologin, jossa hän johdattaa katsojan käsiteltävään aiheeseen ja muodollisesti esittelee haastateltavat. Näille aloitusjaksoille on tyypillistä, että ne eivät välttämättä sisällä lainkaan vuorovaikutusta haastattelijan ja haastateltavan välillä, vaikka haastateltava istuisi jo valmiiksi studiossa. Avausjaksot on selkeästi suunnattu keskustelua seuraavalle yleisölle, mikä voi eksplisiittisesti ilmetä toimittajan puheenvuorosta. Lisäksi aloitusjaksot ennakoivat sitä, millaisen muodon keskustelu saa. Aloitusjakson perusteella katsojat

¹⁰ Vasemmanpuoleinen kanava ”TOIMITUS” on ns. toimituskanava ja oikeanpuoleinen kanava ”YLEINEN KESKUSTELU” on ns. yleisökanava. Kirjoittajan nimen edessä oleva numero kertoo, monesko kyseinen viesti on koko keskustelussa. Kirjoittajan nimen perässä on suluisia viestin julkaisuaika. Esimerkissä 1 on selkeyden vuoksi mukana useaan eri viestiketjuun kuuluvia viestejä. Jatkossa esimerkit sisältävät vain samaan viestiketjuun kuuluvia viestejä.

saavat käsityksen siitä, millaiseen asemaan haastateltavat asettuvat suhteessa toimittajaan ja mahdollisiin muihin keskustelijoihin. (Clayman & Heritage 2002)

Influenssa-chatissa aloitusjakson suuntaaminen yleisölle käy ilmi toimittajien viesteissä, joissa he toivottavat *Tervetuloa seuraamaan* (rivi 2) ja *Tervetuloa kaikille* (rivi 9). Ensimmäisissä viesteissään toimittajat esittelevät influenssa-chatin haastateltavan, THL:n Hanna Nohynekkin. Samalla he ennakoivat tulevaa keskustelua sanomalla sen olevan *livehaastattelu* (r. 3), jossa haastateltava *vastaa valikoituihin kysymyksiin* (r. 6–7).

Merkittävää on, että aloitusjaksossa toimittajat määrittelevät yleisön osallistumisen nimenomaan kysymysten esittämiseksi asiantuntijalle. Samalla yleisölle kerrotaan, että heidän kysymystensä toivotaan liittyvän keskustelun suunniteltuun aiheeseen eli influenssaan (r. 5). Asiantuntijan osallistuminen puolestaan esitetään vastausten antamiseksi näihin kysymyksiin. Aloitusjakso sisältää myös vihjeen toimittajien portinvartijan roolista keskustelussa, kun kerrotaan, että haastateltava *vastaa valikoituihin kysymyksiin*. Vaikka sitä ei tässä aivan suoraan sanotakaan, on ilmeistä, että toimittajien on tarkoitus valita yleisön esittämien kysymysten joukosta ne, joihin asiantuntija keskustelussa vastaa.

Televisiokeskustelussa vuorottelun rakenne ei riipu pelkästään keskustelun aikana tehtävistä ratkaisuksista, vaan sitä ohjaa myös toimittajien etukäteen laatima keskustelun käsikirjoitus. Vaikka keskustelu saattaa vaikuttaa spontaanilta, se tarvitsee etukäteissuunnitelman, joka ohjaa esimerkiksi keskustelun temaattista kulkua. Sama pätee nähdäkseni myös journalistiseen chatiin. Influenssa-chatissa keskustelun käsikirjoituksen läsnäolo tulee näkyväksi toimittajien metakommunikaatiossa eli keskustelun kielellisessä kommentoinnissa (Nuolijärvi & Tiittula 2000, 215–220).

Aloitusjaksossa Toimittaja B tekee käsikirjoituksen näkyväksi kirjoittamalla: *Saimme jo eilen valtavasti yleisökysymyksiä. Puramme sitä sumaa aluksi* (r. 13–14). Toimittajat siis kannustavat yleisöä osallistumaan chatiin lähettämällä kysymyksiä jo tässä vaiheessa, mutta samalla kertovat, että chatin alussa he valikoivat asiantuntijalle kysymyksiä, joita toimitus on saanut yleisöltä jo ennen chatin alkua.

Yhteenvetona voi todeta, että journalistinen chat muistuttaa television haastattelu- ja keskusteluohjelmia myös siinä suhteessa, että influenssa-chatiin sisältyy selkeä aloitusjakso, joka näyttää suuntaa alkamassa olevalle keskustelulle. Aiempien keskustelunanalyttisten tutkimusten hyödyntäminen näiden osioiden tarkastelussa on mielestäni perusteltua. Sama koskee myös journalististen chattien lopetusjaksojen analysointia. Saattaa kuitenkin olla, että

televisiokeskustelujen lopetusjaksot ovat analyttisesti kiinnostavampia kuin chattien lopetusjaksot. Televisiossa toimittaja joutuu ohjelma-ajan päättymisen takia toisinaan nopeastikin lopettamaan keskustelun, mikä tarjoaa otollista materiaalia keskustelunanalyysiin. Chatissa toimittajalla ei pitäisi olla yhtä pakottavaa tarvetta ajaa alas keskustelua. Influenssa-chatissa oli havaittavissa myös lyhyehkö lopetusjakso, mutta en käsittele sitä tässä tutkielmassa. Lopetusjakso oli hajanainen kokonaisuus, eikä se vaikuttanut analyysin näkökulmasta erityisen kiinnostavalta.

6.3.2 Vuorottelun perustyyppit

Aloitusjakso ennakoii jo vahvasti sitä, millaiseksi toimittajat ovat suunnitelleet vuorottelun muodostuvan. On kuitenkin syytä huomata, ettei vuorottelu määräydy enakkoon laaditun käsikirjoituksen mukaan, vaan se rakentuu keskustelijoiden välisessä vuorovaikutuksessa viesti viestiltä. Toisaalta influenssa-chatissa keskustelun rakenteelliset tekijät, ennen kaikkea yleisön rajoitettu pääsy vuorovaikutukseen asiantuntijan kanssa, antavat toimittajille merkittävästi valtaa ohjata keskustelua.

Influenssa-chatin viestiketjuista on havaittavissa kaksi vuorottelun perustyyppiä (vrt. Kajanne 2001, 157), joista edellä tarkasteltu aloitusjakso antoi jo osviittaa. Ensimmäisessä vuorottelun perustyyppissä viestiketju alkaa yleisön esittämästä kysymyksestä oikeanpuoleisella yleisökanavalla. Viestiketju jatkuu toimituskanavalla, missä toimittaja A omassa viestissään välittää yleisökysymyksen asiantuntijalle. Tämän jälkeen asiantuntija vastaa toimittaja A:n välittämään kysymykseen toimituskanavalla. Tyypillisesti viestiketju päättyy asiantuntijan vastaukseen eikä jatku esimerkiksi yleisön jatkokysymyksellä.

Vuorottelun perustyyppi 1:

1. Yleisökysymys
2. Toimittaja A välittää yleisökysymyksen asiantuntijalle
3. Asiantuntija vastaa toimittaja A:n välittämään kysymykseen

Tämä vuorottelun perustyyppi on yksinkertaistettu kuvaus todellisuudesta. Influenssa-chatissa vuorottelun kulku ei usein ole näin suoraviivaista. Ensinnäkin keskusteluun lähetetään myös muihin viestiketjuihin kuuluvia viestejä. Toiseksi osallistujat voivat lähettää myös samaan viestiketjuun kuuluvia muita viestejä, jotka eivät kuljeta keskustelua eteenpäin vuorottelun perustyyppin mukaisen käsikirjoituksen mukaan. Seuraavassa esimerkissä on chatin loppupuolelta viestiketju, jossa on selkeästi nähtävissä vuorottelun perustyyppi 1:n toteutuminen keskustelussa.

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7 220. Terhi Upola, Yle (11:27:30)</p> <p>8 Ja Ihmettelevä kolmen astmalapsen äiti kysyy vielä vieressä:</p> <p>9 Mitä seuraa lapselle tai aikuiselle siitä, että hän ottaa joka</p> <p>10 vuosi rokotte. Onko olemassa tutkittua tietoa?</p> <p>11 225. Hanna Nohynek, THL (11:29:26)</p> <p>12 KUn joka vuosi ottaa rokotte, saa suojan kiertäviltä</p> <p>13 viruksilta. Huolta on ollut siitä aiheuttaako vuotuiset</p> <p>14 rokotukset vastustuskyvyn alenemista. Tätä tutkitaan mutta</p> <p>15 pitävää näyttöä siitä ei ole.</p>	<p>180. Ihmettelevä kolmen astmalapsen äiti (11:14:14)</p> <p>Mitä seuraa lapselle tai aikuiselle siitä, että hän ottaa joka vuosi rokotte. Onko olemassa tutkittua tietoa?</p> <p>Riskiryhmään kuuluville suositellaan vuosittaista rokotetta. Annanko siis piikittää omat lapseni 18 vuoden ajan? Itselleni piikkejä on kertynyt jo lähes 10 vuodelta.</p>

Huomionarvoista on, että yleisön edustaja ja asiantuntija eivät kommunikoi suoraan keskenään, vaan toimittaja A välittää yleisökysymyksiä asiantuntijalle. Samanlainen asetelma oli Kajanteen (2001) tutkimissa television EU-keskusteluissa, joissa studioyleisö pääsi osallistumaan ja esittämään kysymyksiä poliitikoille ja muille asiantuntijavieraille. Näissä tv-keskusteluissa toimittaja antoi puheenvuoron yleisökysyjälle, ja yleisökysymystä seurasi toimittajan lyhyt vuoro, jolla hän antoi puheenvuoron asiantuntijavieraille. Vuorottelu eri osallistujien välillä siis kulki toimittajan ohjaamana television EU-keskusteluissa.

Influenssa-chatin viestiketjuista on havaittavissa myös toinen vuorottelun perustyyppi, joka ei ala keskustelussa esitettävällä yleisökysymyksellä. Sen sijaan toimittaja A esittää viestissään asiantuntijalle niin sanotun ennakkokysymyksen eli kysymyksen, jonka yleisö on lähettänyt toimitukselle ennen chatin alkua. Toimitus oli pyytänyt yleisöltä influenssa-aiheisia kysymyksiä jo chattia edeltävänä päivänä.

Vuorottelun perustyyppi 2:

1. Toimittaja A esittää ennakkokysymyksen asiantuntijalle
2. Asiantuntija vastaa toimittaja A:n esittämään kysymykseen

Tällainen vaihtoehtoinen vuorottelun malli on riippumaton influenssa-chatin yleisön puheenvuoroista, ja siinä vuorottelu tapahtuu kokonaan chatin vasemmanpuoleisella toimituskanavalla. Vaikka toimittaja A tässäkin tapauksessa valikoi yleisökysymyksiä asiantuntijan vastattavaksi, on selvää, että mahdollisuus valikoida asiantuntijalle myös ennakkokysymyksiä antaa toimitukselle lisää mahdollisuuksia ohjata keskustelun kulkua.

TOIMITUS

YLEINEN KESKUSTELU

- 1 **16. Terhi Upola, Yle (10:03:28)**
- 2 Onko tänä vuonna virus jotensakin ärhäkämpi? Tätä kysyy
- 3 nimimerkki Pikkuäiti.
- 4 **19. Hanna Nohynek, THL (10:04:18)**
- 5 Tänäkin vuonna kiertää useita influenssaviruksia. Niistä ns
- 6 sikainfluenssavirus joka on kiertänyt maailmaa sitten
- 7 pandemian 2009, on siitä erikoinen, että se saattaa
- 8 sairastuttaa vakavasti myös ihan perusterveen.

Tässä esimerkissä toimittaja A aloittaa uuden viestiketjun esittämällä asiantuntijalle edellisenä päivänä lähetetyn yleisökysymyksen. Osallistujien oli mahdollista tulkita kysymys nimenomaan ennakkokysymykseksi, sillä chat-keskustelu oli tässä vaiheessa vasta alussa, eikä yleisö osallistunut chattiin Pikkuäiti-nimimerkillä.¹¹ Asiantuntija vastaa kysymykseen melko nopeasti, eikä viestiketjuun tule tämän jälkeen enää lisää viestejä. On mielenkiintoista, että influenssa-chatin käsikirjoitukseen kuuluu myös tällainen vuorottelumuotti, joka ei edellytä yleisön osallistumista chatissa. Toimituksen kannalta tämä on käytännöllinen ratkaisu, koska se mahdollistaa yleisön lähettämien kysymysten esittämisen asiantuntijalle myös chatin alkuvaiheessa, kun yleisökysymyksiä ei ole ehtinyt vielä kertyä chat-keskustelussa. Lisäksi ennakkokysymykset antavat toimitukselle pelivaraa siltä varalta, että sopivia yleisökysymyksiä tulisi chatissa niukasti.

On mielenkiintoista ja hieman yllättävääkin, että influenssa-chatissa on enemmän ennakkokysymyksiin perustuvia vuorottelun perustyyppi 2:n viestiketjuja (yhteensä 13 kpl) kuin yleisön chatissa esittämistä kysymyksistä alkaneita vuorottelun perustyyppi 1:n viestiketjuja (yhteensä 11 kpl). Mielestäni tämä kertoo siitä, että toimitus halusi valikoida asiantuntijalle mahdollisimman hyviä yleisökysymyksiä riippumatta siitä, tulivatko ne chatin aikana vai jo aiemmin. Sen sijaan aktiivisen vuoropuhelun synnyttäminen chatin yleisöosallistujien ja asiantuntijan välille näyttäisi olleen toimitukselle toissijainen tavoite.

Institutionaalisessa keskustelussa vuorottelu rakentuu usein jonkinlaisen kysymyksiin ja vastauksiin perustuvan kehikon ympärille. Joissakin keskustelutilanteissa asiantuntijan tehtävänä on esittää kysymyksiä, joihin maallikko pyrkii vastaamaan. Toisinaan taas maallikko esittää kysymyksiä, joihin asiantuntijalta odotetaan vastauksia. (Kajanne 2001, 163)

¹¹ Yle julkaisi influenssa-chattia edeltävänä päivänä artikkelin, jossa yleisöä pyydettiin lähettämään asiantuntijalle kysymyksiä aiheeseen liittyen. Artikkelin kommenttiosiossa on lukuisia yleisökysymyksiä, muun muassa tämä nimimerkki Pikkuäidin lähettämä kysymys.

Influenssa-chatissa keskustelun institutionaalisuus rakentuu siitä, että eri osallistujat orientoituvat puheenvuoroissaan edellä kuvattujen vuorottelun perustyyppien mukaiseen toimintaan. Kun yleisö osallistuu chatiin esittämällä asiantuntijalle suunnattuja, influenssa-aiheisia tiedonhakukysymyksiä, he orientoituvat maallikko-osallistujan rooliin keskustelussa. Vastaavasti THL:n ylilääkäri toteuttaa asiantuntijan institutionaalista roolia, kun hän osallistuu keskusteluun vastaamalla yleisön esittämiin kysymyksiin.

Yleisöosallistujien toiminta ei ole tutkimassani keskustelussa mitenkään yksioikoista. Läheskään kaikki yleisön viestit eivät ole mukana kahden perustyyppin muodostamissa viestiketjuissa. Osa yleisökysymyksistä jää vaille vastausta, mihin tietysti vaikuttaa jo keskustelun rajallinen aika. Lisäksi moni yleisön viesti ei edes tavoittele käsikirjoituksen mukaista osallistumista eli tiedonhakukysymyksen esittämistä asiantuntijalle.

Seuraavaksi tarkastelen keskustelunanalyysin keinoin sitä, miten toimittajat, asiantuntija ja yleisö toteuttavat omia institutionaalisia roolejaan influenssa-chatissa.

6.3.3 Yleisö

Yleisön toimintaa arvioidessa on syytä huomioida rakenteelliset tekijät, jotka asettavat reunaehdot yleisön osallistumiselle. Yleisö voi osallistua influenssa-chatiin vain oikeanpuoleisella kanavalla eli niin sanotulla yleisökanavalla. Muista osallistujista yleisökanavalla keskustelee lähinnä vain toimittaja B. Sitä vastoin THL:n asiantuntija osallistuu keskusteluun vain vasemmanpuoleisella toimituskanavalla. Toimittaja A lähettää yhtä viestiä lukuun ottamatta kaikki viestinsä toimituskanavalla.

Viestiketjujen analyysin (ks. luku 6.2) perusteella tiedetään, että asiantuntijan viesteistä suurin osa viittaa toimittajien lähettämiin viesteihin. Kaikkien näiden viestien lähettäjä on toimittaja A, ja valtaosa viesteistä on toimittajan asiantuntijalle esittämiä tai välittämiä kysymyksiä. Keskustelun aikana asiantuntija ei kertaakaan viittaa suoraan yleisön lähettämään viestiin. Käytännössä yleisö voi influenssa-chatissa päästä vuoropuheluun asiantuntijan kanssa vain, mikäli toimittaja A omassa viestissään välittää yleisöosallistujan viestin asiantuntijalle. Yleisö voi vapaasti lähettää viestejä yleisökanavalle, mutta samaan aikaan toimittaja A valikoi ne viestit, joihin yleisö voi saada asiantuntijalta vastauksen toimituskanavan puolella.

Tästä asetelmasta johtuen yleisön osallistumista on kiinnostavaa tarkastella pääsyn näkökulmasta. Yleisön jäsenten pääsyä ääneen chatin yleisökanavalla ei ole rajoitettu (paitsi jälkimoderoinnilla),

mutta samaan aikaan toimittajat kontrolloivat täysin yleisön pääsyä vuoropuheluun asiantuntijan kanssa. Tämä asetelma ei ole ennalta määrätty, vaan se muotoutuu osallistujien toiminnan kautta viesti viestiltä. Mikäli asiantuntija keskustelun kuluessa ryhtyisi oma-aloitteisesti kommentoimaan yleisön viestejä, yleisön pääsy vuoropuheluun asiantuntijan kanssa laajenisi, ja samalla myös toimittaja A:n rooli muuttuisi. Influenssa-chatissa näin ei tapahdu, joten toimittaja A pystyy ohjaamaan keskustelun kulkua ja toimimaan yleisön osallistumisen portinvartijana.

Yleisön puheillepääsyä oli rajoitettu myös vertailukohtana käyttämissäni television EU-keskusteluissa. Niissä asetelma oli kuitenkin hieman erilainen, sillä puhutussa keskustelussa voi pääsääntöisesti olla äänessä vain yksi henkilö kerrallaan. Mikäli yleisöosallistuja onnistui saamaan EU-keskusteluissa puheenvuoron, hän sai samalla pääsyn vuoropuheluun poliittikkovieraan kanssa. Toisaalta yleisön mahdollisuudet päästä ääneen olivat hyvin rajalliset. Tavallisesti yleisöosallistujat saivat lähetyksen aikana vain yhden puheenvuoron, jossa heidän odotettiin esittävän EU-aiheisen kysymyksen poliitikoille tai muille asiantuntijavieraille. Toimittajat toteuttivat institutionaalista rooliaan keskustelun säätelijöinä ja vuorottelun ohjaajina. Muut osallistujat orientoituivat toimittajien ohjaamaan vuorotteluun esimerkiksi pyytämällä puheenvuoroa ja odottamalla toimittajalta kielellistä tai ei-kielellistä legitimointia omalle puheenvuorolleen. (Kajanne 2001)

Rajoitetun pääsyn ongelma

Influenssa-chatissa yleisö saa viestinsä vapaasti muiden osallistujien nähtäville. Pääseminen vuoropuheluun asiantuntijan kanssa kuitenkin edellyttää, että toimittaja välittää yleisöosallistujan lähettämän viestin asiantuntijalle. Seuraavaksi havainnollistan esimerkkien avulla, miten yleisö omassa toiminnassaan orientoituu tähän rajoitetun pääsyn ongelmaan.

Esimerkki 4. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1	34. Jonsered (10:12:30)
2	Onko tuo piikki diabeetikoille ilmainen
3	41. Jonsered (10:16:03)
4	Niin, onko tuo piikki maksullinen/ilmainen?
5	64. Jonsered (10:28:20)
6	Olen edelleen paitsi vastausta: Onko tuo rokote diabeetikolle
7	maksullinen?
8	67. Antti Hirvonen, Yle (10:29:50)
9	Jonsered. Yritetään hoitaa myös tuo sinun kysymyksesi läpi.
10	69. Jonsered (10:30:17)
11	Ja diabeetikolla tarkoitan tällaista ei-lääkehoitoista,
12	ruokavaliolla hoidettavaa

Viestiketju alkaa yleisöosallistujan lyhyellä viestillä, joka vastaa toimittajien keskustelun aloitusjaksossa esittämää toivetta, eli viesti on influenssa-teemaa koskeva tiedonhakukysymys. Nimimerkki Jonsered ei erityisesti osoita kysymystään nimenomaan keskustelun asiantuntijalle, mutta muun muassa aloitusjakson perusteella chatin osallistujat voivat olettaa, että tällaiset keskustelun teemaan liittyvät yleisökysymykset on suunnattu asiantuntijalle, ellei viestistä tai asiayhteydestä käy muuta ilmi.

Kolme ja puoli minuuttia myöhemmin Jonsered lähettää keskusteluun uuden viestin (r. 4), jossa hän osittain eri sanoin toistaa äskeisen kysymyksensä. Viestiketjun ensimmäisen ja toisen viestin välillä chattiin lähetettiin kuusi muihin viestiketjuihin kuuluvaa viestiä, joista neljä yleisökanavalla. Jonsered aloittaa toisen viestinsä *niin*-sanalla, joka ilmaisee viestin asettuvan jatkoksi hetkeä aiemmin lähetetylle ensimmäiselle viestille ja toistavan ensimmäisessä viestissä esitetyn kysymyksen. Toisessa viestissä kysymyslauseen loppuun on lisätty kysymysmerkki, mikä tekee puheenvuorosta aikaisempaa selkeämmin kysymyksen. Lisäksi Jonsered on muuttanut kysymyslauseen muotoilua niin, että kyseessä ei ole enää kyllä/ei-kysymys, vaan potentiaaliselle vastaajalle tarjotaan nyt vaihtoehdot *maksullinen/ilmainen*. Tämä muutos painottaa hieman aiempaa enemmän sitä asiaa, johon lähettäjä haluaa saada vastauksen.

Jonsered toistaa kysymyksensä kolmannessa viestissään, kun toisen viestin lähettämisestä on kulunut 12 minuuttia. Jonseredin toisen viestin jälkeen yleisökanavalle on ilmestynyt useita viestejä, ja toisen viestin nähdäkseen osallistujien täytyisi jo skrollata kanavan keskustelua ylöspäin. Toiston yhtenä tehtävänä onkin nostaa osallistujan kysymys uudelleen muiden keskustelijoiden silmien eteen. Influenssa-chattiin ilmestyi uusia viestejä verrattain maltilliseen tahtiin, joten yleisö saattoi olettaa toimittajien ehtivän noteerata kaikki tai ainakin useimmat yleisön viestit. Yleisöllä kuitenkin ei ole keinoa tietää, ovatko toimittajat huomanneet heidän viestinsä tai aikovatko he reagoida niihin, ellei tätä informaatiota tuoda jotenkin esille chatissa. Kasvokkaisessa keskustelussa voi esimerkiksi elein, ilmein tai äännähdyksin ilmaista huomioineensa toisen osallistujan puheenvuoron, mutta chatissa viestinnän keinot ovat rajallisemmat.

Kolmannen viestin alussa Jonsered huomauttaa varsin tiukkaan sävyyn *Olen edelleen paitsi vastausta*, jolla hän asettuu vaatimaan vastausta kysymykseensä ja ilmaisee, että hän on mielestään oikeutettu saamaan vastauksen. Jos toisen viestin aloittava *niin*-sana on mahdollista tulkita implisiittiseksi vaatimukseksi vastauksesta, niin kolmannessa viestissä Jonsered tekee tämän

vaatimuksen eksplisiittisesti. Jonsered esittää käytännössä saman kysymyksen kolmesti peräkkäin, ja joka kerta entistä painokkaammin.

Huomionarvoista on myös, että kahdessa edeltävässä viestissä käytetty sana *piikki* on nyt vaihtunut *rokotteeksi*, eli aiempi puhekielinen ilmaus on korvattu lääketieteen puhetapaan sopivalla termillä. Sanavalintoihin kannattaa kiinnittää huomiota, sillä ne kertovat keskustelijoiden suuntautumisesta tilanteen institutionaalisuuteen (Haakana ym. 2001, 196). Esimerkiksi lääkärin vastaanotolla lääketieteen termien käyttäminen toimii vuorovaikutuksellisenä resurssina, jonka avulla keskustelijat voivat yrittää ohjata vastaanoton kulkua haluamaansa suuntaan ja näin toteuttaa institutionaalisia tehtäviään maallikkona tai asiantuntijana. Käyttämällä lääketieteen termejä potilas voi johdattaa keskustelua lähemmäs lääkärin asiantuntemuksen aluetta ja samalla argumentoida sen puolesta, että hänen ongelmansa vaatii lääkärin apua. Influenssa-chatissa sanavalinnan vaihto edeltävästä *piikistä* kolmannen viestin *rokotteeseen* ohjaa kysymyksenasettelua THL:n lääkärin asiantuntemuksen alueelle ja lääketieteen puhetapaan sopivaksi. Tällä tavoin maallikko-osallistujan sanavalinta toimii vuorovaikutuksellisenä resurssina, joka tarjoaa puheenvuoroa keskustelun asiantuntijalle. (Haakana ym. 2001, 210–218)

Esimerkin lopulla toimittaja B ilmaisee huomioineensa Jonseredin kysymyksen ja ennakoii sen nostamista asiantuntijan vastattavaksi. Puoli minuuttia myöhemmin Jonsered lähettää keskusteluun viestin, jossa hän ei enää jatka kysymyksensä toistamista vaan tarkentaa sitä (r. 11–12). Tulkitsen Jonseredin viestin kertovan orientoitumisesta uuteen tilanteeseen, jossa hänen ei enää tarvitse kamppailla pääsystä dialogiin asiantuntijan kanssa. Sen sijaan hän voi ennen vastauksen saamista vielä tarkentaa omaa kysymystään.

Seuraava viestiketju on toinen esimerkki siitä, miten yleisöosallistuja käyttää toistoa saadakseen toimittajan nostamaan oman kysymyksensä asiantuntijan vastattavaksi.

Esimerkki 5. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1	61. LJ (10:27:25)
2	Apteekeissa ei enää ole rokotteita. Mistä ei-riskiryhmiin
3	kuuluva saa rokotteen
4	100. LJ (10:42:29)
5	Mistä siis neuvoo THL ostamaan rokotteen, kun apteekeista
6	sitä ei enää saa ? LJ
7	166. LJ (11:08:55)
8	Kerro nyt THL, mistä neuvon asiakasta hankkimaan
9	rokotten, kun ei sitä enää apteekkiin saa. LJ
10	169. Terhi Upola, Yle (11:10:42)
11	Ilmeisesti rokote on paikoin loppunut. LJ kysyy vieressä:

12 "Kerro nyt THL, mistä neuvon asiakasta hankkimaan
13 rokotten, kun ei sitä enää apteekkiin saa."
14 **177. Hanna Nohynek, THL (11:13:32)**
15 Jos ihminen kuuluu riskiryhmiin tai riskiryhmäläisen
16 lähipiiriin, rokotteen saa terveysasemalta. Jos terveyskeskus
17 myy "ei oota" kertokaa siellä että THL:n varastossa oli tänä
18 aamuna vielä 195 000 annosta, joita odotamme että saamme
19 lähettää terveyskeskuksiin. Meiltä on mennyt
20 rokotusyhdyshenkilöille tästä e-viesti, toivottavasti heräävät
21 kaiken muun kiireensä keskellä tekemään tilauksia. Sen sijaan
22 yksityisten apteekkien tai lääkäriasemien tilanteesta THL ei
23 pidä kirjaa - kentältä on kuulunut viestiä että joissakin
24 apteekeissa rokotetta on, joissakin ei. Voisiko Apteekkariliitto
25 auttaa tämän tiedon jakamisessa?

Katkelman ensimmäisessä viestissä nimimerkki LJ esittää tiedonhakukysymyksen, jonka voi tulkita olevan suunnattu asiantuntijalle. Viestin perusteella LJ:llä on jo entuudestaan jonkin verran tietoa influenssarokotteista, sillä hän aloittaa viestinsä lyhyellä johdannolla *Apteekeissa ei ole enää rokotteita* ja käyttää kysymyksessään termiä *ei-riskiryhmiin kuuluva*, mikä osoittaa aihetta koskevan käsitteistön hallintaa.

Varttituntia myöhemmin LJ toistaa kysymyksensä hieman eri sanoin (r. 5–6). Tällä kertaa viestissä nimetään kysymyksen toivotuksi vastaajaksi *THL* eli käytännössä keskustelun asiantuntijavieras. Tällä tavoin kysymys tulee kohdistetuksi aiempaa selkeämmin, eikä tarkoitettua vastaajaa tarvitse päätellä asiayhteydestä. Toisen viestin lopussa on myös kysymysmerkki, jota ensimmäisessä viestissä ei ole mukana, eli viesti on aiempaa selkeämmin muotoiltu kysymykseksi. Lisäksi toisen viestin *siis*-partikkeli (r. 5) tuo viestin sävyyn kärsimättömyyttä ja toimii vihjeenä siitä, että LJ on jo aiemmin keskustelussa esittänyt kysymyksen, johon ei ole saanut vastausta. Ennen LJ:n toista viestiä keskusteluun on lähetetty paljon muitakin (muihin viestiketjuihin kuuluvia) viestejä, mutta *siis*-sanaa ei ole mahdollista tulkita viittaukseksi mihinkään niistä.

Toivottua vastausta ei näytä ilmestyvän, joten LJ päättää jatkaa kysymyksensä toistamista.

Kolmannessa viestissä varsinaista kysymyslausetta edeltää suorasanainen vaatimus *Kerro nyt THL*, (r. 8) eli edellisen esimerkin tavoin tässäkin yleisöosallistujan valitsema äänensävy jyrkkenee viesti viestiltä, kun hän toistaa kysymystään chatin yleisökanavalla. Kiinnostava on myös lausuma *mistä neuvon asiakasta hankkimaan rokotten* (r. 11–12). Jos aiemmista viesteistä oli voinut päätellä, että LJ tarvitsee vastauksen itseään varten, niin nyt hän ilmaisee tarvitsevansa vastauksen, jotta hän pystyisi hoitamaan työtehtäviään ja jotta mahdollisesti useampi henkilö kykenisi hankkimaan influenssarokotteen. Tämä muutos lisää LJ:n esittämän kysymyksen painoarvoa ja edistää tavoitetta saada kysymys asiantuntijan vastattavaksi.

Seuraavassa esimerkissä yleisön jäsen esittää puolen tunnin kuluessa neljä kysymyksen sisältävää viestiä. Viestiketjun aikana nimimerkki Mia ehtii kahdesti muotoilla kysymyksensä uudelleen.

Esimerkki 6. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1	55. Mia (10:24:04)
2	Heippa! Me asumme Länsipohjassa ja kotiuduimme tiistaina
3	lastenosastolta sikainfluenssa diagnnoosilla 7vuotiaan
4	tyttäreemme kanssa. Tyttö sai taudin toisena kuume päivänä
5	epilepsiatyyppisen kohtauksen, joka ei ollut kuume kouristus
6	tms. EEG sulki pois epilepsian. Lastenlääkäri sanoi viruksen
7	vaikuttavan keskushermostoon ja on aiheuttanut sen. Ei
8	kuulemma tarvitse pelätä uusiutumista. Tahtoisin tietää onko
9	tuollainen yleistä? Meidän tytöllä on myös astma ja nyt on
10	kova yskä ja astmalääkkeet on tuplattu. Influenssarokote on
11	otettu 2ed vuonna, mutta tänä vuonna se UNOHTUI
12	62. Mia (10:27:32)
13	Viestini lopusta jäi pois, että influenssarokote on otettu 2:na
14	ed vuonna, mutta tänä vuonna se unohdettiin, Mennyt
15	työ/koulukiireissä ihan ohi. Antaako sairastettu tauti "suojan"
16	ja kuinka pitkäksi aikaa?
17	75. Mia (10:32:31)
18	Minä täsmenäisin kysymystä myös, että tahtoisin tietää
19	keskushermosto oireista taudin alkuvaiheessa, kuinka yleisiä
20	ovat? Onko kuin yleistä saada epilepsiatyyppinen kohtaus?
21	(taudin antamalle suojalle sian jo vastauksen)
22	131. Mia (10:55:23)
23	Minä toistaisin kysymystä myös, kun tahtoisin tietää
24	keskushermosto oireista taudin alkuvaiheessa, kuinka yleisiä
25	ovat? Onko kuin yleistä saada epilepsiatyyppinen kohtaus?
26	Meille kävi näin maanantaina ja lastenlääkäri sanoi sen
27	johtuvan H1N1 viruksesta. Koitin kaivaa tietoja asiasta, mutta
28	mistä en löydä vastaavaa? Asia huolestuttaa kovasti

Esimerkin viimeisessä viestissä Mia toistaa lähes sanatarkasti samaa muotoilua käyttäen (r. 23–25) kaksi kysymystä, jotka hän esitti jo edeltävässä viestissään reilut 20 minuuttia aiemmin (r. 18–20). Kiinnostavaa on, että Mia ei pelkästään toista omia kysymyksiään, vaan myös ilmoittaa muille osallistujille tästä valinnasta kirjoittamalla *Minä toistaisin kysymystä myös* (r. 23). Näin Mia ilmaisee, ettei hän ole saanut kaipaamiaan vastauksia, ja että hän seuraa edelleen keskustelua vastauksia odottaen. Tällainen korostetusti esilletuotu oman kysymyksen toistaminen tuo ilmi osallistujan tyytymättömyyttä siihen, ettei vastausta ole kuulunut.

Toiston ohella esimerkki 6 tarjoaa analysoitavaksi myös toisen keinon, jota yleisöosallistujat käyttivät pyrkiessään sopeutumaan rajoitetun pääsyn ongelmaan. Viesteissään Mia on tuonut esille, että hänen kysymystensä taustalla on epätietoisuus tyttären terveydentilaan liittyvistä seikoista. Tyttären terveydentilan kuvailu on Mian kysymyksiin liittyvää olennaista taustoitusta. Myöhemmin neljännessä viestissään Mia kuvailee vielä tunnelmiaan sanoilla *Asia huolestuttaa kovasti* (r. 28). Mian sanoja ei liene syytä epäillä, mutta oman huolestuneisuuden korostaminen tällä tavoin toimii

keskustelussa tehokeinona, jolla kysyjä pyrkii edistämään mahdollisuuksiaan päästä vuoropuheluun asiantuntijan kanssa. Tällaisia keinoja, joilla pyritään kohottamaan oma kysymys muiden osallistujien kysymyksiä tärkeämmäksi, kutsun tässä analyysissä painostukseksi.

Esimerkki 7. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1	6. Susse (9:59:52)
2	Antaako viimevuotinen rokote suojaa sikainfluenssa vastaan?
3	Meillä on lapsi, jolla hyvin korkea riski sairastua
4	diabetekseen, emmekä haluaisi rokotuksen olevan "se
5	viimeinen niitti" sairauden puhkeamiseksi.
6	11. Antti Hirvonen, Yle (10:01:41)
7	Kiitos kysymyksistä! Puramme tosiaan aluksi sumaa eiliseltä.
8	Niissä voi Susse ja Mari Oinas olla vastaukset myös noihin
9	teidän kysymyksiinne. Yritetään vastata 1,5 aikana niin
10	moneen kuin ehdimme. Teemme kysymyksistä ja
11	vastauksista myös koosteen meidän nettisivuille.
12	13. Antti Hirvonen, Yle (10:01:54)
13	Siis 1,5 tunnin aikana.
14	15. Susse (10:03:11)
15	ok kiitos, meidän pitää päättää klo 12 mennessä,
16	menemmekö rokotuksen ottamaan vai ei. Toivottavasti tämä
17	auttaa ratkaisun tekemisessä.
18	18. Antti Hirvonen, Yle (10:04:07)
19	Jep. Terhi tuossa vieressä huikkasi, että otamme sen pian.
20	Välissä eka yks kyssäri ja sitten tuo sinun.
21	20. Antti Hirvonen, Yle (10:04:23)
22	Susselle siis tiedoksi.
23	21. Terhi Upola, Yle (10:05:25)
24	Otan tähän väliin yhden kysymyksen tuosta viereisestä
25	chatista, Susse on nimittäin menossa just kohta
26	rokotettavaksi ja pohtii, kannattaako. Eli: Antaako
27	viimevuotinen rokote suojaa sikainfluenssa vastaan? Meillä
28	on lapsi, jolla hyvin korkea riski sairastua diabetekseen,
29	emmekä haluaisi rokotuksen olevan "se viimeinen niitti"
30	sairauden puhkeamiseksi.

Esimerkki 7 on toinen katkelma, jossa yleisöosallistuja hyödyntää painostusta tehokeinona saadakseen kysymyksensä nostetuksi vasemmanpuoleiselle toimituskanavalle. Ensimmäisessä viestissään nimimerkki Susse esittää aluksi kysymyksensä, jota hän samassa viestissä taustoittaa toisella virkkeellä. Pian tämän jälkeen toimittaja B ilmaisee (r. 7–10), että toimitus on pistänyt merkille Sussen kysymyksen. Puheenvuorollaan toimittaja B luo odotuksia siitä, että Susse voisi saada kysymykseensä vastauksen chat-keskustelun aikana. Toisessa viestissään Susse jatkaa kysymyksensä taustoittamista kirjoittamalla *meidän pitää päättää klo 12 mennessä, menemmekö rokotuksen ottamaan vai ei* (r. 15–16). Yleisöosallistuja siis kertoo, että hänen kysymyksensä on motivoinut akuutti tarve saada chatin aikana tietoa rokotuspäätöksensä tueksi. Tämä toimii keinona, joka lisää kysymyksen painoarvoa. Viesti jatkuu sanoilla *Toivottavasti tämä auttaa ratkaisun tekemisessä* (r. 16–17), eli Susse tekee vielä vetoimuksen muille osallistujille, käytännössä

toimittajille ja asiantuntijalle, että nämä järjestäisivät hänelle vastauksen. Muotoilu tuo ilmi, että vastauksen saamisella saattaa olla konkreettista vaikutusta siihen, mihin ratkaisuun Susse päättyy.

Esimerkki 8. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS

YLEINEN KESKUSTELU

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20 **116. Terhi Upola, Yle (10:48:07)**
21 Nostan Leedan kysymyksen tuosta vierestä. Eilisessä Ylen
22 jutussa (johon sinuakin on haastateltu) sanottiin, että: H1N1-
23 viruksen aiheuttama sikainfluenssa tuli Suomessakin tutuksi
24 vuonna 2009, kun se aiheutti maailmanlaajuisen pandemian.
25 Tuolloin sitä torjuttiin meillä Pandemrix-rokotteella, joka
26 antaa vieläkin hyvän suojan, vaikka virus on hieman
27 muuttunut. Eikös tämä tarkoita, että jos on ottanut
28 rokotteen 2009 niin on edelleen suoja? Tämä vaatii
29 ehdottomasti nyt vastauksen selkeytyksen?
30 **120. Hanna Nohynek, THL (10:49:07)**
31 Tärkeä kysymys, johon löytyy vastaus THLn
32 influenssarokottamisen usein kysyttyjen kysymysten sivulta
33 eli: Sikainfluenssarokote Pandemrix ei enää riitä täysin
34 suojaamaan nyt kiertävältä sikainfluenssavirukselta.
35 Rokotteen antama suoja vaihtelee yksilöittäin. Varmasti ei
36 voida sanoa, kuinka hyvin aiemmin otettu Pandemrix vielä
37 suojaa yksittäistä ihmistä. Tämän vuoksi THL suosittaa
38 vuosittaista kausi-influenssarokotetta varsinkin riskiryhmiin
39 kuuluville, joiden riski joutua influenssan vuoksi tehohoitoon
40 tai kuolla on moninkertainen terveisiin influenssaan
41 sairastuneisiin verrattuna

87. Leeda (10:38:35)
Pitäkö sikainfluenssasta huolestua? - Asiantuntijat vastaavat
13.2. ylen uutiset sanoivat, että: H1N1-viruksen aiheuttama
sikainfluenssa tuli Suomessakin tutuksi vuonna 2009, kun se
aiheutti maailmanlaajuisen pandemian. Tuolloin sitä
torjuttiin meillä Pandemrix-rokotteella, joka antaa vieläkin
hyvän suojan, vaikka virus on hieman muuttunut. Eikös tämä
tarkoita, että jos on ottanut rokotteen 2009 niin on edelleen
suoja? Tämä vaatii ehdottomasti nyt vastauksen
selkeytyksen?
98. Susse (10:41:28)
Leedan kysymys on hyvä! Tuohon minäkin haluaisin
vastauksen! Tämä on tosi hyvä nyt tähän vaiheeseen kun
mietimme rootetta. Lisäksi tuo kuumeen nousu rokotuksen
jälkeen; ei kai sen kuuluisi noin korkeaksi nousta kuin
aiemmalla jollain 38,4c?
106. Antti Hirvonen, Yle (10:44:01)
Susse ja Leeda. Terhi kysyy tuon kysymyksen kohta. Välissä
on eka yks toinen kysymys.

Tämän ketjun aloittaa nimimerkki Leedan viesti, jossa varsinainen kysymys tulee riveillä 7–8:

Eikös tämä tarkoita, että jos on ottanut rokotteen 2009 niin on edelleen suoja? Noin kolme minuuttia myöhemmin toinen yleisön edustaja eli Susse kehuu Leedan kysymystä ja sanoo, että myös hän haluaa saada vastauksen Leedan kysymykseen (r. 12–13). Käytännössä Susse siis asettuu tukemaan toisen yleisön jäsenen esittämää kysymystä tavoitteenaan saada se läpi toimituskanavalle ja vastatuksi chatin aikana.

Nimitän tällaista toimintaa liittoutumiseksi. Tämä on kolmas strategia, jota yleisö hyödyntää orientoituessaan influenssa-chatissa vallitsevaan rajoitetun pääsyn ongelmaan. Vastaavanlaisten strategioiden käyttöä puhutussa keskustelussa on tutkinut Helena Kangasharju (1996), jonka mukaan osallistujat saattavat keskustelun sisällä muodostaa pienempiä liittoumia tai tiimejä. Liittouman ominaispiirteenä on, että sen jäsenet toimivat yhteistyössä julkilausutusti, eli heidän yhteistyönsä on keskustelun muiden osallistujien havaittavissa. Kangasharjun mukaan liittoumat voivat perustua keskustelun ulkopuolisiin henkilösuhteisiin tai ne voivat muodostua spontaanisti vuorovaikutuksessa. Influenssa-chatin tapauksessa on perusteltua olettaa, että nimimerkin takaa kirjoittavat yleisön jäsenet eivät tunne toisiaan entuudestaan, joten tulkitsen Sussen toiminnan esimerkiksi yleisöosallistujien spontaanista liittoutumisesta chat-keskustelussa.

Vuoron muotoilu kysymykseksi

Influenssa-chatin aloitusjaksossa toimittajat määrittelevät yleisön osallistumisen ensisijaisesti kysymysten esittämiseksi asiantuntijalle. Keskusteluun lähetettyjä viestejä tarkastelemalla voi sanoa, että merkittävä osuus yleisön osallistumisesta oli nimenomaan kysymysten esittämistä. Yleisö lähetti influenssa-chattiin kaikkiaan 149 viestiä, joista 85 sisältää kysymyksen muotoisen osion eli interrogatiivin, jonka voi katsoa olevan suunnattu asiantuntijalle tai laajemmin kaikille osallistujille. Tässä mielessä yleisö orientoituu viesteissään sellaiseen maallikko-osallistujan rooliin, jota heille keskustelun käsikirjoituksessa tarjotaan. Chat-keskustelua lukemalla käy kuitenkin ilmi, että kysymyksiä esittämällä tapahtuva yleisön osallistuminen on varsin monimuotoista toimintaa. Kysymysosion sisältävät viestit eivät välttämättä tähtää informaation hankkimiseen, vaan ne voivat pyrkiä johonkin muuhun toimintoon. Tällainen toiminnan näkökulma on keskusteluanalyysille ominainen. Keskusteluanalyysi haluaa selvittää, mitä puheenvuoroilla saadaan aikaiseksi, eli mitä sosiaalisia toimintoja osallistujat pyrkivät toteuttamaan vuorovaikutuksessa. (Drew & Heritage 1992, 17; Hakulinen 1997a)

Esimerkki 9. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1 2 3	91. tapsa (10:40:32) Haluaako THL pyytää anteeksi niille jotka kuolivat edelliseen sikarokotteeseen?

Esimerkissä 9 nimimerkki tapsa muotoilee viestinsä kysymykseksi, ja kohdistaa sen THL:ää edustavalle asiantuntijalle. Tässä mielessä yleisön osallistuminen on siis käsikirjoituksen mukaista. Mutta kun tapsan viestiä tarkastelee toimintona, se näyttäytyy kysymyksen sijaan pikemminkin

syytöksenä. Viesti antaa ymmärtää, että THL:n tulisi esittää jonkinlainen anteeksipyyntö toteutetun rokotepolitiikan johdosta.¹²

Lausuman kielipillinen muoto ei välttämättä aina mene yksi yhteen sen toteuttaman toiminnon kanssa (Clayman & Heritage 2002, 100). Tämän voi havaita esimerkiksi television uutishaastatteluissa, joissa haastattelijan kysymysmuotoinen lausuma ei välttämättä pyri hankkimaan informaatiota vaan esittämään haastateltavalle syytöksen, johon tämä joutuu reagoimaan (emt., 221–226). Uutishaastattelu onkin eräänlainen peli, joka etenee puheenvuoro kerrallaan ja pääsääntöisesti kysymysten ja vastausten kautta (emt., 13). Vaikka haastattelun odotetaan rakentuvan pääosin haastattelijan kysymyksistä ja haastateltavan vastauksista, niin osapuolilla on tämän kehikon sisällä melko paljon liikkumavaraa omien puheenvuorojensa muotoilemiseen. Haastattelijä voi esimerkiksi esittää kysymyksessään syytöksen, jonka haastateltava voi vastauksessaan pyrkiä torjumaan tai väistämään.

Viestissään nimimerkki tapsa tekee syytöksen influenssa-chatin asiantuntijaa kohtaan, mutta samalla tapsa orientoituu toiminnallaan yleisölle tarjottuun maallikko-osallistujan rooliin kysymysten esittäjänä, kun hän muotoilee puheenvuoronsa kysymykseksi. Kyse on edellä kuvatun kaltaisen pelin pelaamisesta.

Myös seuraavissa esimerkeissä yleisöosallistujat muotoilevat viestinsä kysymykseksi, mutta kun viestejä tarkastelee toimintoina, niiden ei voi tulkita pyrkivän ensisijaisesti tiedonhankintaan.

Esimerkki 10. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1	39. puuppa (10:15:06)
2	Saako Suomi olympiamitalit jääkiekosta vai pistetäänkö
3	karsinnoista tipahtaminen jonkun asian piikkiin?

Esimerkissä 10 nimimerkki puupan viesti menee täysin ohi keskustelun aiheen, joten sitä ei voi tulkita vakavasti otettavaksi kysymykseksi (vaikka viestin *piikkiin*-sana tavallaan tuo sanastollisen yhteyden rokotteisiin). Sen sijaan kyse on nähdäkseni trollauksesta, joka on esitetty kysymysmuotoisena lausumana. Kysymykseksi muotoillusta trollauksesta on kyse myös esimerkissä 11. Tapsan viestiä ei voi pitää tiedonhakuun tähtäävänä kysymyksenä, vaikka siinä rokotteet mainitaankin.

¹² Ei ole tiedossa, että sikainfluenssarokote Pandemrix olisi aiheuttanut kuolemantapauksia. THL:n arvion mukaan rokote esti noin 80 000 sikainfluenssatartuntaa ja noin 50 sikainfluenssasta johtuvaa kuolemaa rokotusta seuranneen vuoden aikana. (Elonsalo ym. 2011; Jokinen ym. 2014)

TOIMITUS

YLEINEN KESKUSTELU

1
2
3
4**145. tapsa (10:49:59)**

Rauni-Leena Luukkaisen mukaan rokotteessa asennetaan ihmiseen mikorosiru joka on Yhdysvaltain puolustusvoimien hallinnassa. Onko totta?

Esimerkeissä 10 ja 11 yleisöosallistujat pyrkivät viesteillään lähinnä hämmentämään keskustelua ja johdattelemaan keskustelua sivuraiteille. On kiinnostavaa, että puuppa ja tapsa muotoilevat viestinsä kysymykseksi, eli orientoituvat yleisöltä odotettuun rooliin kysymysten esittäjänä samaan tapaan kuin esimerkissä 9. Vuoron muotoilu kysymykseksi on strategia, jota yleisöosallistujat hyödyntävät myös silloin, kun he haluavat toteuttaa jonkin muun toiminnon, kuten esittää syytöksen tai pyrkiä trollaamaan. Kysymysmuotoisten viestien käyttämistä voi pitää siinäkin mielessä tehokkaana keinona, että kysymys luo odotuksen vastauksesta. Vierusparin jälkijäsenen eli vastauksen puuttuminen voi olla odotuksenvastainen ja selitystä vaativa asiantila (Raevaara 1997).

Television EU-keskusteluissa yleisöltä odotettiin ennen muuta kysymysten esittämistä poliitikkovieraille tai muille asiantuntijoille. Suurin osa yleisön puheenvuoroista sisälsikin interrogatiivin eli kysymysosion, mutta ne sisälsivät paljon muutakin. Yhtäältä yleisö haki kysymyksillään tietoa, toisaalta he kritisoivat tai syyttivät. EU-keskustelujen osallistujat eivät kyseenalaistaneet käsikirjoituksen mukaista kysymys–vastaus-muottia, mutta he venyttivät sitä. Yleisö orientoitui siihen, että sekvenssin etujäsenen tulee olla kysymys, joten he muotoilivat puheenvuoroonsa kysymyksen muotoisen lausuman. Kuitenkin osaa näistä yleisön vuoroista saattoi yhtä hyvin pitää vaikkapa syytöksenä tai pilkkana. (Kajanne 2001, 98–99, 118)

Televisiokeskustelussa haastateltava on käytännössä pakotettu vastaamaan kysymykseen tavalla tai toisella. Influenssa-chatissa asetelma on erilainen, koska toimittajien ja asiantuntijan ei voi odottaa ehtivän vastata kaikkiin yleisön lähettämiin viesteihin keskustelun aikana. Tämä antaa toimittajille ja asiantuntijalle mahdollisuuden valita, mihin viesteihin he keskustelussa vastaavat ja mihin taas eivät vastaa. Yleisön esittämät syytökset jäivät influenssa-chatissa usein ilman vastausta.

6.3.4 Yleisökanavan toimittaja

Influenssa-chatissa toimittajilla oli selkeä työnjako siten, että toimittaja A osallistui keskusteluun toimituskanavalla ja toimittaja B yleisökanavalla. Toimittaja A:n tehtävänä oli ennen kaikkea valikoida ja välittää yleisökysymyksiä toimituskanavalle asiantuntijan vastattavaksi. Toimittaja B:n

rooli oli vapaamuotoisempi ja painottui yleisökanavalla käydyn keskustelun ohjaamiseen. Esittelen seuraavaksi strategioita, joita toimittaja B käytti toimiessaan vuorovaikutuksessa yleisön kanssa.

Sanktiointi ja konfliktien välttäminen

Toimittajat toivoivat, että yleisö osallistuisi keskusteluun esittämällä asiantuntijalle suunnattuja tiedonhakukysymyksiä influenssasta ja influenssarokotteista. Tämä ennalta laadittu keskustelun käsikirjoitus oli kerrottu yleisölle muun muassa chatin aloitusjaksossa sekä Ylen uutissivustolla edeltävänä päivänä julkaistussa ennakkojutussa. Journalistisessa chatissa yleisö ei kuitenkaan välttämättä toimi niin kuin toimittajat haluavat ja ovat ennalta suunnitelleet. Influenssa-chatissa oli useita tilanteita, joissa yleisön osallistuminen poikkesi toimituksen esittämistä toiveista. Tällöin toimittaja B saattoi viesteillään pyrkiä ohjaamaan keskustelua toimituksen haluamaan suuntaan.

Esimerkki 12. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1	186. Dimpeet (11:16:12)
2	Tekeekö THL paljonkin yhteistyötä yritysten kuten GSK jotka
3	ovat tuomittu lukuisista rikoksista mm: lahjonta , laittomat
4	ihmiskokeet, testitulosten väärentäminen. Onko THL ottanut
5	lahjuksia vastaan yritykseltä jolle sen tiedetään olevan tapa?
6	189. Antti Hirvonen, Yle (11:17:26)
7	Dimpeet: Puhutaan nyt sikainfluenssasta ja sen
8	ehkäisemisestä ja hoidosta. Ei siis rokotepolitiikasta. Jooko?

Nimimerkki Dimpeetin viesti on sävyltään hyvin kriittinen, ja viestin voi tulkita kysymyksen ohella myös syytökseksi, joka on muotoiltu kahden kysymyslauseen muotoon.¹³ Riippumatta siitä, millä tavalla toimittaja B tarkalleen ottaen Dimpeetin viestin tulkitsi, hän tuo omassa viestissään selkeästi ilmi, että Dimpeetin tapa osallistua keskusteluun ei vastannut sitä, mitä yleisöltä influenssa-chatissa toivotaan ja odotetaan. Viestissään toimittaja B eksplisiittisesti sanktioi Dimpeetin puheenvuoron. Tällaiset eksplisiittiset sanktiot ovat keskusteluanalytikoille tärkeitä, koska ne tekevät tehokkaasti näkyväksi, millaiset säännöt ja odotukset ohjaavat osallistumista erilaisissa institutionaalisissa keskustelutilanteissa (Heritage 2004, 117). Koulun oppitunnilla opettaja saattaa nuhdella oppilaita, jotka puhuvat opettajan päälle tai pyytämättä ensin puheenvuoroa opettajalta. Esimerkissä 12 sanktiointi ei kuitenkaan kohdistunut viestin muotoon vaan sen sisältöön, kuten toimittajan viestistä käy ilmi. Sanktioiden jakaminen oli keskeinen keino, jolla toimittaja B toteutti institutionaalista

¹³ Lyhenne GSK viittaa brittiläiseen lääkeyhtiöön GlaxoSmithKlineen. Yhtiö on Pandemrix-rokotteiden kehittäjä ja yksi THL:n ulkopuolisista rahoittajista.

rooliaan chat-keskustelun ohjaajana ja johtajana. Televisiokeskusteluissa toimittajat saattavat vastaavalla tavalla käyttää sanktioita pitääkseen keskustelun ohjat käsissään.

Kiinnostavaa on, millä tavoin toimittaja B muotoilee viestinsä, joissa hän jakaa sanktioita. Esimerkissä 12 toimittaja B lopettaa viestinsä sanoihin *Ei siis rokotepoliitikasta. Jooko?* (r. 8). Tämä muotoilu liittää Dimpeetin viestin osaksi rokotepoliittista keskustelua. Toimittaja B tekee näin siitä huolimatta, että Dimpeetin viesti on sävyltään hyvin kriittinen, jopa vihamielinen. Lisäksi lopun *Jooko*-pyyntö implikoi, että toimittajan tekemästä sanktioinnista huolimatta päätös siitä, mihin suuntaan keskustelu jatkuu, olisi viime kädessä yleisöosallistujalla. Sanavalinta *Jooko* on arkikielinen ilmaus, jota käyttämällä toimittaja B esittää pyyntönsä kuin kaveri kaverille, ei niinkään toimittajan institutionaalisesta roolista käsin. Puhuminen rokotepoliitikasta ja jooko-sanan käyttö viittaavat siihen, että kun toimittaja B sanktioi ei-toivotun osallistumisen, hän pyrkii vielä saman viestin aikana lieventämään vaaraa konfliktista yleisön kanssa.

Esimerkin 12 lisäksi influenssa-chatissa oli kaksi vastaavanlaista viestiketjua, joissa toimittaja B jakoi yleisölle sanktioita. Tarkastelen niitä seuraavaksi.

Esimerkki 13. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS

YLEINEN KESKUSTELU

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15

82. Antti Sirvo (10:35:55)

Haluaisin tietoa THL:n rahoituksesta. Eli mitkä lääkefirmat rahoittavat THL:lää ja miltä lääkefirmoilta THL suosittelee valtion (eli meidän veronmaksajien) ostaa rokotteita?

85. Antti Sirvo (10:37:59)

Voisko keskusteluun saada muita kuin THL:n edustajia. THL on mielestäni jäävi.

86. Antti Hirvonen, Yle (10:38:18)

Antti Sirvo, keskustellaan tässä nyt taudista ja sen oireista ja siitä, miten siihen pitäisi eri tilanteissa varautua ja suhtautua. Ei mennä nyt ollenkaan rokotepoliittiseen keskusteluun - niin kiinnostavaa kuin sekin olisi.

90. Antti Sirvo (10:39:42)

Asia selvä. Ei herätä luottamusta viranomaisiin, jos taustoista ei voida keskustella. keskustella.

Yleisön edustaja eli nimimerkki Antti Sirvo virittelee ensimmäisessä viestissään keskustelua THL:n rahoituksesta. Hetkeä myöhemmin (r. 6–7) hän pyrkii kyseenalaistamaan sen, miten meneillään oleva chat-keskustelu on rakennettu – siis että keskustelussa on mukana yksi asiantuntija, THL:n ylilääkäri. Toimittaja B vastaa Antti Sirvolle, kun tämän toisen viestin lähettämisestä on kulunut noin 20 sekuntia. Viestin lähetysajan, pituuden ja asiasisällön perusteella tulkitsemme toimittajan viestin vastaukseksi ketjun ensimmäiseen viestiin. Siinä yleisön osallistuminen tapahtuu kysymisen muodossa, ja vaikka ensimmäisen viestin kysymyksiä voi pitää kriittisinä, viesti ei ole sävyltään

vihamielinen. Tässä mielessä osallistuminen tapahtuu keskustelun käsikirjoituksen mukaisesti. Toimittaja B kuitenkin puuttuu omassa viestissään keskustelun kulkuun eksplisiittisillä sanktioilla. Näin toimittaja ilmaisee, että Antti Sirvon viesti poikkeaa siitä, millaista osallistumista yleisöltä influenssa-chatissa odotetaan.

Toimittaja B määrittelee Antti Sirvon kysymyksen *rokotepoliittiseksi keskusteluksi* (r. 11), joka sanktioiden jakamisesta päätellen kuuluu keskustelunaiheisiin, joita influenssa-chatin toimittajat pitävät ei-toivottuina. Tästä huolimatta toimittaja B päättää viestinsä sovittelevaan toteamukseen *niin kiinnostavaa kuin sekin olisi* (r. 12). Tässäkin esimerkissä toimittaja B ensin sanktioi ei-toivotun osallistumisen, mutta myöhemmin samassa viestissä tekee sovittelevan vastaantulon yleisön suuntaan.

Esimerkki 14. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1	39. puuppa (10:15:06)
2	Saako Suomi olympiamitalit jääkiekosta vai pistetäänkö
3	karsinnoista tipahtaminen jonkun asian piikkiin?
4	40. Antti Hirvonen, Yle (10:15:22)
5	Ohjeeksi vielä kaikille, että tässä chatissa keskustellaan
6	sikainfluenssasta ja siitä, miten siihen pitäisi suhtautua ja
7	miten sitä pitäisi ennaltaehkäistä tai hoitaa. Ei siis mennä
8	yleiseen rokotepoliittiseen keskusteluun. Eikä Puuppa
9	lätkään =)

Esimerkin 14 viestiketjua voi lähetyisaikojen perusteella tulkita niin, että toimittaja B ilmeisesti viestiään jo kirjoittaessaan huomasi nimimerkki puupan lähettämän viestin. Puupan viesti ei liity oikeastaan lainkaan influenssa-chatin teemaan. Toimittaja B sisällyttää viestinsä loppuun lauseen, jossa hän sanktioi puupan viestin (r. 7–8). Toimittaja päättää viestinsä hymiöön, joka tässä yhteydessä ilmaisee, että hän suhtautuu puupan trollaushenkiseen kysymykseen huumorilla ja hyväntahtoisesti. Toimittaja myös käyttää sanktioinnissa arkikielistä termiä *lätkä* (r. 9), vaikka puuppa oli puhunut yleiskielisesti *jääkiekosta* (r. 2). Sanavalinnalla toimittaja liikkuu tyyllillisesti lähemmäs yleisöä, ja instituution edustajasta tulee lähes maallikko-osallistujien vertainen keskustelija (vrt. jooko-sanat käyttö esimerkissä 12).

Koska puupan viestiä ei voi pitää vakavasti otettavana, tilanteeseen ei liity samanlaista vaaraa konfliktista kuin edeltävissä esimerkeissä. Silti toimittaja B tässäkin muotoilee ei-toivottua osallistumista sanktioivan viestinsä niin, että se sisältää sovittelevan lopetuksen. Esimerkkien 12–14 perusteella vaikuttaa siltä, että toimittaja B pyrki ohjaamaan chatin yleisökanavalla käytävää keskustelua sanktioimalla ei-toivottua osallistumista, mutta samaan aikaan hän yritti välttää

ajautumista konfliktiin yleisön kanssa. Heritagen (2004) jaottelua käyttäen tässä on kyse toiminnan kielellisestä muotoilemisesta (ks. luku 5.3.2) eli siitä, miten toimittaja B toteuttaa institutionaalista rooliaan muotoilemalla puheenvuoronsa tietyllä tavalla.

Toimittaja B hyödyntää ajoittain arkikielisiä ilmauksia, kun hän toteuttaa institutionaalista rooliaan. Tämä muistuttaa siitä, miten Marchionni (2013) painottaa sosiaalipsykologisten ominaisuuksien merkitystä keskusteleavassa journalismissa (ks. luku 3.3). Yksi näistä ominaisuuksista on epämuodollisuus, jota toimittajat saattavat hyvinkin tarvita, kun he keskustelevat yleisön kanssa. Marchionni (emt., 140–141) arvelee, että ajan myötä voi kehittyä käsitys erilaisista epämuodollisuuden asteista, joita toimittajien kannattaa käyttää eri tilanteissa. Hänen mukaansa toimittajat käyttävät yleisön kanssa keskustellessaan enimmäkseen niin sanottua professional casual -tyyliä. Useimmat toimittajat muotoilevat esimerkiksi twiittinsä kokonaisiin lausein, eivät lyhenteitä vilisevällä nettislangilla. Marchionnin tavoin myös Steensen (2011) nostaa esiin sosiaalisten taitojen merkityksen toimittajille. Norjalaisia urheilutoimittajia haastatellut Steensen arvioi, että toimittajat, jotka ovat paljon tekemisissä yleisön kanssa, tarvitsevat uudenlaista ammatillista osaamista: heidän pitää olla sosiaalisesti taitavia. Sosiaalisten taitojen arvostuksen nousu puolestaan muokkaa journalismin ammatillista ideologiaa. Steensen huomauttaa, että uusi sosiaalisen koheesion ihanne – joka voi ilmetä vaikkapa epämuodollisena jutusteluna yleisön kanssa – on ristiriidassa journalismin perinteisen itsenäisyyden ihanteen kanssa, johon kuului tietyn etäisyyden säilyttäminen yleisöön. Tällaista muutoksen aiheuttamaa kipuilua muun muassa Lewis (2012) tarkoittaa puhuessaan jännitteestä ammatillisen kontrollin ja avoimen osallistumisen välillä.

Kiittäminen reaktiona ennakoidusta poikkeavaan osallistumiseen

Kolme edellistä esimerkkiä käsittelivät eksplisiittisten sanktioiden käyttöä keskustelun ohjaamisessa, mutta seuraavassa katkelmassa toimittaja osallistuu yleisökanavalla käytävään keskusteluun hienovaraisemmin.

Esimerkki 15. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1	110. Kemikaalicoctail (10:45:31)
2	Mitä kaikkia aineita rokotteessa on? Onko siinä esim.
3	säilöntäaineita? Jos on, niin mitä?
4	118. Gupta (10:48:49)
5	MSG eli natriumglutamaatti peruslisäaine monissa
6	rokotteissa: http://www.naturalblaze.com/2014/02/msg-
7	proven-highly-toxic-1-dose-causes.html
8	127. Kemikaalicoctail (10:53:27)

9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61

195. Terhi Upola, Yle (11:19:20)

Kemikaalicoctail ksy, mitä kaikkia aineita rokotteessa on?
Onko siinä esim. säilöntäaineita? Jos on, niin mitä? Linkki vois olla tässäkin hyvä.

201. Hanna Nohynek, THL (11:22:11)

yllä olevasta linkistä pääset lääketietoih - tässä mitä esimerkiksi Vaxigripistä valmistaja kertoo A/California/7/2009 (H1N1)pdm09-johdettu kanta (NYMC X-179A) 15 mikrogrammaa HA**
A/Victoria/361/2011 (H3N2)-kaltainen kanta (NYMC X-223A) johdettu kannasta A/Texas/50/2012 15 mikrogrammaa HA**
[viestiä lyhennetty]

204. Hanna Nohynek, THL (11:23:07)

ja tässä mitä Fluarixista
Inaktivoitu, pilkottu influenssavirus, joka sisältää antigeeneja seuraavista viruskannoista*:
A/Kalifornia/7/2009 (H1N1)pdm09-kaltainen kanta:
(NIB-74xp, johdettu A/Christchurch/16/2010-kannasta) 15 mikrogrammaa HA**
[viestiä lyhennetty]

Käytetäänkö rokotteessa säilöntäaineena vielä elohopeaa?

129. Gupta (10:53:34)

Muita flunssarokote perussisäaineita ovat elohopea, MSG, formaldehydi, alumiini - hermomyrkyt ja raskasmetallit suoraan verenkiertoon ja aivoihin:
http://www.naturalnews.com/043575_scientist_flu_shot_lies_media_propaganda.html

170. Leeda (11:10:46)

Kemikaalikoktailin kysymys elohopeasta rokotteessa kiinnostaa.

184. Miina (11:16:10)

Olisi kiva kuulla noista influenssarokotteen apuaineista, onko alumiinia, formaldehydiä, elohopeaa? Millainen vaikutus niillä on, jos joka vuosi piikitetään ja kertyvät elimistöön? Voiko kukaan väittää että olisi terveellistä?

200. Jonsered (11:21:50)

<http://www.tohtori.fi/laakeopas/laake/21498-VAXIGRIP>

203. Jonsered (11:22:35)

<http://www.tohtori.fi/laakeopas/laake/21440-FLUARIX>

205. Jonsered (11:23:18)

Jaa, tuossa ei tainnut olla aineista tietoa

212. Jonsered (11:25:31)

http://www.laakeinfo.fi/Medicine.aspx?m=1684&d=17367&i=GLAXOSMITHKLINE_FLUARIX_FLUARIX+injektioneste

213. Jonsered (11:25:39)

tuossa on lisäaineistakin tietoa

214. Antti Hirvonen, Yle (11:25:59)

Kiitos Jonsered linkeistä.

215. Jonsered (11:26:13)

http://www.laakeinfo.fi/Medicine.aspx?m=1592&d=19082&i=SANOFI+PASTEUR+MSD_VAXIGRIP_VAXIGRIP

216. Jonsered (11:26:17)

ja tuossa toisesta

Esimerkissä 15 toimittaja A nostaa toimituskanavalle kysymyksen, jonka nimimerkki kemikaalicoctail on noin puoli tuntia aiemmin esittänyt yleisökanavalla (r. 25–27).¹⁴ Kun toimittaja A nostaa yleisökysymyksiä toimituskanavalle, on ilmeistä, että kysymykset on suunnattu THL:n

¹⁴ Tässä esimerkissä asiantuntijan viestejä on lyhennetty tilan säästämiseksi.

asiantuntijalle. Muutaman minuutin kuluttua asiantuntija vastaakin toimittaja A:n välittämään kysymykseen luettelolla Vaxigrip-rokotteen tiedoista (r. 31–37). Hieman ennen asiantuntijan viestiä keskustelu saa kuitenkin yllättävän sivujuonteen, kun nimimerkki Jonsered tarjoaa viestissään linkin verkkosivulle, jolla listataan tietoja Vaxigrip-rokotteesta (r. 29). Jonseredin viesti poikkeaa keskustelun käsikirjoituksesta, jonka mukaan toimittaja A nostaa toimituskanavalle valikoituja yleisökysymyksiä, joihin asiantuntija sen jälkeen vastaa. Sen sijaan Jonsered oma-aloitteisesti vastaa toimittaja A:n nostamaan kysymykseen.

Journalistisessa chatissa yleisöllä on matala kynnys osallistua keskusteluun, vaikka se tapahtuisi käsikirjoituksesta poikkeavalla tavalla. Tämä johtuu muun muassa nimimerkin tarjoamasta anonymiteetistä ja siitä, että viestejä voi lähettää keskusteluun aina kun siltä tuntuu. Vertailukohtana voi käyttää tv-keskustelun studioyleisöä, joka osallistuu keskusteluun omilla kasvoillaan, ja jonka puheaikaa rajoittaa se, että tv-keskustelussa voi pääsääntöisesti olla äänessä vain yksi henkilö kerrallaan.

Jonsered ei tyydy lähettämään keskusteluun vain yhtä vastausviestiä. Seuraavien minuuttien aikana hän lähettää lisää rokoteaiheisia linkkejä yleisökanavalle (r. 39 ja 49–54). Jonsered siis jatkaa osallistumista keskusteluun tavalla, joka poikkeaa influenssa-chatin perustyyppisestä vuorottelusta. Seuraavaksi viestiketjuun osallistuu toimittaja B lyhyellä viestillä *Kiitos Jonsered linkeistä* (r. 56). Miten pitäisi tulkita tätä viestiä, jonka toimittaja B muotoilee Jonseredille suunnatuksi kiitokseksi? Keskustelunanalyysissä sitä, miten osallistujat ymmärtävät jonkin puheenvuoron, pyritään arvioimaan heidän seuraavien vuorojensa perusteella (Liddicoat 2007, 9). Tässä tapauksessa Jonseredin seuraavista viesteistä (r. 58–61) on kuitenkin vaikea arvioida, millä tavoin hän tulkitsee toimittaja B:n viestin. Jonsered lähettää nämä viestinsä hyvin pian toimittaja B:n viestin jälkeen, joten on epäselvää, oliko Jonsered ylipäättään noteerannut toimittajan edeltävää puheenvuoroa.

Kun toimittaja B:n viestiä tarkastelee toimintona, on vaikea välttyä tulkitsemasta sitä hienovaraiseksi pyrkimykseksi puuttua sellaiseen yleisön osallistumiseen, joka toistuvasti poikkeaa ennalta suunnitellusta. Perustelen tätä tulkintaani käyttämällä vertailukohtana television haastatteluohjelmia. Niissä toimittajat joutuvat usein tilanteisiin, joissa heidän pitää päättää keskustelu pikaisesti ohjelma-ajan loppumisen vuoksi. Claymanin ja Heritagen (2002, 72–94) listaamien esimerkkien perusteella haastateltavan kiittäminen on keino, jota toimittajat tavallisesti käyttävät keskustelun päättämiseen. Sen sijaan arkikeskustelun päättämiseen käytettäviä hyvästelyjä ei yleensä käytetä televisiohaastattelussa, joka tuotetaan keskustelua seuraavaa yleisöä varten.

Toimittajat muotoilevat kiitoksensa siten, etteivät ne tarjoa haastateltavalle mahdollisuutta jatkaa keskustelua. Haastateltavan responssiksi jää vastaaminen omalla kiitoksellaan, eikä näissä tilanteissa pidetä poikkeavana, vaikka responssi jäisi kokonaan puuttumaan. Kiitokset lausuttuaan toimittaja yleensä kiiruhtaa eteenpäin ohjelmassa tai loppujuontoon.

Kun influenssa-chatin toimittaja B kirjoittaa *Kiitos Jonsered linkeistä*, hän ei viestillään luo odotusta siitä, että Jonseredin pitäisi jatkaa viestiketjua jollakin tavalla. Sen sijaan kiitoksen esittäminen luo käsityksen, että toimittaja on tulkinut päättyneeksi Jonseredin suorittaman toiminnon eli linkkien lähettämisen keskusteluun.

Samaan tapaan arkisessa puhelinkeskustelussa voidaan keskustelun lopussa, juuri ennen hyvästelyjä, kiittää keskustelukumppania soitosta (Liddicoat 2007, 264–277). Kiittäminen soitosta implikoi, että puhelinkeskustelu on tulossa päätökseen. Kiitoksen esittäminen kertoo, että yhden osallistujan mielestä nykyinen keskustelu on loppuun käsitelty, ja voidaan siirtyä keskustelun päättämiseen. Tämänkaltaisesta toiminnosta on nähdäkseni kyse toimittaja B:n esittämässä kiitoksessa Jonseredille.

6.3.5 Toimituskanavan toimittaja

Toimituskanavalla keskusteluun osallistuneen toimittaja A:n tärkein tehtävä oli yleisön kysymysten valikoiminen asiantuntijan vastattavaksi. Toimittaja A lähetti influenssa-chatissa 36 viestiä, joista 24:ssä hän välitti asiantuntijalle kysymyksiä, joita yleisö oli esittänyt joko chatin aikana tai ennakkoon. Näiden lisäksi toimittaja A:n viestit olivat yleisölle suunnattuja tervehdyksiä ja ohjeita sekä muutamassa kohdassa myös toimittajan itsensä asiantuntijalle ideoimia kysymyksiä. Seuraavaksi tarkastelen sitä, miten toimittaja A välitti yleisön kysymyksiä asiantuntijalle.

Toimittaja A:n viestit, joissa hän välitti yleisökysymyksiä asiantuntijalle, sisälsivät erilaisia elementtejä. Viestien ytimessä oli kysymysosio, joka saattoi olla välitetty sellaisenaan, hieman muokattuna tai lyhennettynä, tai kokonaan uudelleen muotoiltuna. Moniin viesteihin sisältyi kysymyksen attribuointi tiettyyn kysyjään (esim. *nimimerkki Haitat kysyy*) tai yleisemmin (esim. *monia kysyjä kiinnostaa*). Lisäksi viesteissä oli paikoin myös kysymysosiota tulkitsevaa ainesta.

Toimittaja A:n viestien lähempi tarkastelu toi esiin, että yleisökysymysten välittämisen käytännöt olivat yllättävänkin monipuoliset aineistossa, joka koostuu vain yhdestä chat-keskustelusta. Ennen analyysin tekemistä oletin, että chatissa lähetettyjen ja ennakkoon tulleiden yleisökysymysten välittämisen käytännöt olisivat eronneet toisistaan. Oletukseni oli, että toimittaja A välittäisi

chatissa tulleita yleisökysymyksiä toimituskanavalle pitkälti sellaisenaan, kun taas ennakkoon tulleita kysymyksiä olisi muokattu enemmän ennen niiden nostamista asiantuntijan vastattavaksi. Oletus perustui siihen, että toimittaja A:lla oli rajallisesti aikaa ryhtyä muotoilemaan uusiksi niitä kysymyksiä, joita yleisö lähetti chatin aikana.

Chatissa tulleiden kysymysten ja ennakkokysymysten välittämisen tavoissa ei kuitenkaan ollut suuria eroja. Toimittaja A nosti sekä chat-kysymyksiä että ennakkokysymyksiä toimituskanavalle sellaisenaan, muokattuna ja uudelleen muotoiltuna.

Yleisön kysymysten tulkinta

Yleisön viestien välittäminen asiantuntijalle ei ollut aineiston perusteella vain yleisön lähettämien viestien kopioimista sellaisenaan vasemmanpuoleiselle toimituskanavalle. Monesti toimittaja A tulkitsi yleisön viestejä jollakin tavoin, kun hän välitti niitä asiantuntijan kommentoitavaksi.

Esimerkki 16. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
<div>1 12. Terhi Upola, Yle (10:01:44)</div> <div>2 Kysymyksiä on tullut jo eilisestä lähtien runsaasti. Aloitetaan</div> <div>3 nimimerkki Uteliaan kysymyksellä: Millainen tilanne on nyt</div> <div>4 ko. influenssan kohdalta koko euroopassa ja muuallakin</div> <div>5 maailmalla? Tarkoittanee sikainfluenssaa.</div> <div>6 14. Hanna Nohynek, THL (10:03:03)</div> <div>7 Eteläisellä pallonpuoliskolla influenssakausi on jo ohitettu</div> <div>8 useita kuukausia sitten, Yhdysvalloissa tautihuippu on jo</div> <div>9 saavutettu ja Euroopassa influenssa on hyvin jalkautunut,</div> <div>10 Suomessa ollaan epidemian alussa. Epidemia kestää yleensä</div> <div>11 noin 8 viikkoa, vaihteluväli 1-3 kk</div>	

Influenssa-chatin alkumetreillä toimittaja A nostaa asiantuntijalle kysymyksen, jonka nimimerkki Utelias oli lähettänyt toimitukselle ennakkoon eli edellisenä päivänä julkaistun ennakkojutun kommenttiosiossa. Chattiin oli tässä vaiheessa tullut vasta kaksi yleisökysymystä. Toimittaja A:n viestin alkuosa (r. 2–3) sisältää metakommunikaatiota eli itse keskustelua kommentoivaa ainesta (Nuolijärvi & Tiittula 2000, 158–164). Kun toimittaja A kirjoittaa, että *Kysymyksiä on tullut jo eilisestä lähtien runsaasti*, hän tarjoaa yleisölle keskustelun käsikirjoitusta koskevan vihjeen: asiantuntijalle nostetaan myös muita kuin chatin aikana tulleita yleisökysymyksiä.

Nimimerkki Uteliaan ennakkoon lähettämä viesti kuului seuraavasti: *Millainen tilanne on nyt ko. influenssan kohdalta koko euroopassa ja muuallakin maailmassa?* Esimerkissä 16 toimittaja A siis välittää yleisön edustajan viestin sitä muokkaamatta tai karsimatta. Viestin loppuun toimittaja A kuitenkin liittää yleisökysymystä koskevan tulkinnan: *Tarkoittanee sikainfluenssaa*. Tulkintaa voi

pitää ymmärrettävänä, sillä ennakkojutussa yleisöltä pyydettiin nimenomaan sikainfluenssaa koskevia kysymyksiä.

Esimerkki 17. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1	180. Ihmettelevä kolmen astmalapsen äiti (11:14:14)
2	Mitä seuraa lapselle tai aikuiselle siitä, että hän ottaa joka
3	vuosi rokotteen. Onko olemassa tutkittua tietoa?
4	Riskiryhmään kuuluville suositellaan vuosittaista rokotetta.
5	Annanko siis piikittää omat lapseni 18 vuoden ajan? Itselleni
6	piikkejä on kertynyt jo lähes 10 vuodelta.
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Esimerkissä 17 nimimerkki Ihmettelevä kolmen astmalapsen äiti esittää viestissään kaikkiaan kolme kysymystä. Kun toimittaja A nostaa viestin toimituskanavalle, hän sisällyttää siihen vain kaksi ensimmäistä kysymystä (r. 9–10). Sen sijaan toimittaja A jättää välittämättä yleisöosallistujan viestin loppuosan asiantuntijan kommentoitavaksi. Mahdollinen selitys tähän on se, että viestin alkuosa käsittelee rokotteita yleisellä tasolla, kun taas viestin loppuosa koskee nimenomaan kysyjän perheen tilannetta. Niin tai näin, toiminnallaan toimittaja A tulkitsee viestin alkuosan keskustelun kannalta olennaiseksi sisällöksi, joka ansaitsee päästä asiantuntijan kommentoitavaksi. Chatin aikana oli useampia tämänkaltaisia kohtia, joissa toimittaja A välittää asiantuntijalle vain osan yleisön edustajan esittämistä kysymyksistä.

Esimerkki 18. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1	132. Vipeltäjä (10:55:38)
2	Mitä eroa näillä rokotteilla Vaxigrip, Fluarix, Influvac? Muista
3	puhuttiinkin jo aiemmin, että Fluarixia annetaan yli 65-
4	vuotiaille, mutta mikä tuo Influvac on? Onko se yhtä
5	turvallinen kuin Vaxigrip? Yksityinen lääkäriasema
6	"mainostaa" tuota Influvacia, mutta THL:n sivulla siitä ei
7	mielestäni ole mainintaa.
8	137. Antti Hirvonen, Yle (10:57:52)
9	Kiitos Vipeltäjä kysymyksestä. Terhi kysyy kohta Nohynekiltä
10	tuosta Influvacista, josta mainitsit.
11	
12	
13	
14	

- 15 **168. Hanna Nohynek, THL (11:09:59)**
 16 Kyllä on. Kannattaa ottaa jos ei kuulu kansallisen ohjelman
 17 määrittämiin riskiryhmiin tai heidän lähipiiriinsä.

Esimerkissä 18 nimimerkki Vipeltäjä esittää viestissään kolme erillistä kysymystä. Toimittaja A kuitenkin välittää toimituskanavalle niistä vain yhden, joka koskee Influvac-rokotteen turvallisuutta. Samalla kun toimittaja A lyhentää Vipeltäjän alkuperäistä viestiä, hän toisaalta myös täydentää kysymystä omalla lisäyksellään. Vipeltäjä tiedusteli viestissään, onko Influvac *yhtä turvallinen kuin Vaxigrip* (r. 4–5), mutta toimittaja A kysyy asiantuntijalta, onko Influvac *yhtä turvallinen ja tutkittu kuin Vaxigrip* (r. 13–14). Nostaessaan yleisön viestejä asiantuntijan vastattavaksi toimittaja A saattoi siis paitsi karsia yleisön viestejä, myös täydentää niitä. Tämänkaltaista lisäysten tekemistä yleisön kysymyksiin tapahtui kuitenkin aineistossa kokonaisuutena katsoen vain vähän.

Kaksi seuraavaa esimerkkiä koskevat tapoja, joilla toimittaja A ilmensi suhtautumistaan yleisön esittämiin tietoihin, kun hän välitti yleisökysymyksiä toimituskanavalle.

Esimerkki 19. Influenssa-chat 14.2.2014

	TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1	178. Terhi Upola, Yle (11:14:07)	
2	Muutamakin kommentoija sanoo, että "Kaupungin	
3	henkilöstön sisäisessä verkossa" oli suositus, että	
4	asiakaspalvelussa työskentelevät käyttäisivät maskia. Miten	
5	ohjeeseen tulisi suhtautua?	
6	183. Hanna Nohynek, THL (11:15:52)	
7	Jos itse on tartuttava, tietysti maski auttaa siinä että pärsee	
8	eivät lennä asiakkaan päälle. Vedenpitävää näyttöä maskien	
9	infektoitumista estävästä tehosta ei ole. Asian tekee	
10	hankalaksi se, että jo infektion saanut voi tartuttaa	
11	ympäristöään jo vuorokautta ennen oireiden ilmaantumista.	

Ennakkoon lähetettyjen yleisökysymysten joukossa oli kaksi viestiä, jotka käsittelivät hengityssuojainten käyttöä asiakaspalvelutyössä. Chatissa tulleissa yleisökysymyksissä hengityssuojaimet eivät nousseet esiin. Esimerkissä 19 toimittaja A:n viesti pohjautuu erityisesti nimimerkin Maski vai ei? lähettämään ennakkokysymykseen, joka kuului seuraavasti:

Kaupungin henkilöstön sisäisessä verkossa oli suositus, että asiakaspalvelussa työskentelevät käyttäisivät maskia. Tämä on ilmeisesti kaupungin oma ohje eikä THL:n suositus? (Luin asiantuntijoiden ohjeita Yle-uutisista, jossa maskin hyötyä pidetään epävarmana.) Miten kaupungin ohjeeseen tulisi suhtautua?

Viestissään toimittaja A asettaa lainausmerkkeihin vain kohdan *Kaupungin henkilöstön sisäisessä verkossa* (r. 2–3), vaikka virkkeen loppuosakin oli täysin sama kuin ennakkokysymyksessä.

Käyttämällä lainausmerkkejä tällä tavoin toimittaja A:n viesti ilmaisee epävarmuutta nimenomaan siitä, onko kaupungin henkilöstön sisäisessä verkossa todella ollut kuvaillun kaltainen suositus. Samaa asiaa ilmaisee nähdäkseni myös ennakkokysymyksessä olleen *kaupungin*-sanon jättäminen pois asiantuntijalle välitetystä kysymyksestä (r. 4–5). Toisaalta on todettava, että toimittaja A ei ole muotoillut viestiään tavalla, joka erityisen jyrkästi kyseenalaistaisi ennakkokysymyksessä esitetyn informaation. Tästä kertoo esimerkiksi neutraalin *sanoo*-verbin käyttö johtolauseessa (r. 2).

Esimerkki 20. Influenssa-chat 14.2.2014

	TOIMITUS	YLEINEN KESKUSTELU
1	94. Terhi Upola, Yle (10:40:53)	
2	Monia kysyjä kiinnostaa myös terveydenhoitoalan	
3	ammattilaisten suhde rokotteisiin. Ensinnäkin se, miksi heiltä	
4	ei edellytetä rokotusta? Eräs väittää myös, että alalla	
5	suhtauduttaisiin kielteisesti itsensä rokottamiseen. osaatko	
6	sanoa, pitääkö paikkaansa?	
7	104. Hanna Nohynek, THL (10:43:45)	
8	Suomessa ei ole haluttu mennä pakkorokottamisen linjalle.	
9	Ajatellaan että ihminen saa itse päättää ottaako rokotuksen	
10	vai ei. Useassa muussa maassa th ammattilaisten on pakko	
11	ottaa influenssa (ja moni muu)rokotus jotta he eivät	
12	tartuttaisi hoitamiaan potilaitaan. Varsinkin	
13	immuunipuutteiset potilaat ovat usein hyvin haavoittuvaisia	
14	influenssalle. Näissä maissa henkilökunnan	
15	influenssarokottamista ajatellaan potilasturvallisuuden	
16	kautta ihan samalla tavalla kuin sairaalahygieniaa. Sujomesa	
17	emme ehkä vielä ole ihan näin laaja-alaiseen vastuuseen	
18	kypsyneet Eeva Ruotsalaisen ja kumppanien tehokkaasta	
19	tiedottamisesta ja kampanjoinnista huolimatta	

Esimerkissä 20 toimittaja A suhtautuu yleisön kertomiin tietoihin astetta kriittisemmin ja epäilevämmiin. Ennakkoon lähetetyssä kysymyksessä nimimerkki Ihmettelevä kirjoitti:

Kysyisin suoraan sitä, miksi terveydenhuollon hoitohenkilökunnassa esiintyy rokotusvastaisuutta? Näin olen ymmärtänyt. Eikö tämä kerro jostain? Eivätkö nämä rokotukset olekaan niin turvallisia, vai miksi osa hoitohenkilökunnasta välttelee rokotuksia? (vai olenko ymmärtänyt aivan väärin).

Yleisön edustaja esittää kiistattomana asiana, että hoitohenkilökunnassa esiintyy rokotusvastaisuutta ja että osa hoitohenkilökunnasta välttelee rokotuksia. Toimittaja A ei kuitenkaan esitä yleisön sanomisia faktana vaan väitteenä (r. 4), kun hän nostaa aiheen asiantuntijan kommentoitavaksi. Epävarmuutta yleisön kertoman informaation suhteen ilmaisee myös konditionaalimuodon käyttö kohdassa *alalla suhtauduttaisiin kielteisesti* (r. 5). Viestinsä lopussa toimittaja A tekee kysymyksen, mutta ennakkokysymyksessä esitettyjen, sävyiltään varsin kriittisten kysymysten sijaan toimittaja

tiedustelea asiantuntijalta, pitääkö väite hoitajien kielteisestä suhtautumisesta itsensä rokottamiseen paikkansa (r. 5–6).

Influenssa-chatissa toimittaja A:lla oli keskeinen portinvartijan rooli, kun hän valikoi yleisön viesteistä ne, jotka nostetaan asiantuntijan vastattavaksi. Tämän osion esimerkit tuovat esille, että portinvartijan roolia toteuttaessaan toimittaja A teki paljon erilaisia aktiivisia valintoja. Hän ei vain valinnut toimituskanavalle nostettavia viestejä, vaan hän lyhensi ja toisinaan myös täydensi yleisön viestejä. Hän liitti viesteihin tulkintoja niiden sisällöstä ja arvioi yleisön esittämien tietojen uskottavuutta. Paikoin toimittaja A lisäsi yleisön viestiin oman jatkokysymyksensä tai esitti jatkokysymyksen seuraavassa viestissään. Kaiken kaikkiaan viestien välittämisen käytännöt olivat monipuolisempia kuin olin ennakkoon ajatellut.

Asiantuntijan vastauksen ohjaaminen

Televisiokeskustelujen tutkimuksessa analysoidaan usein sellaisia keskusteluja, joissa toimittajan ja haastateltavan välinen suhde on jännitteinen (esim. Clayman & Heritage 2002; Berg 2003).

Influenssa-chatissa toimittaja A:n ja asiantuntijan välinen vuorovaikutus näyttäytyy pikemminkin yhteistyönä kuin vastakkainasetteluna. Vaikutelma yhteistyöstä muodostuu muun muassa siitä, että toimituskanavalla käyty keskustelu enimmäkseen noudattelee edellä kuvailemiani vuorottelun perustyyppejä (ks. luku 6.3.2). Lisäksi toimittaja A valikoi asiantuntijan vastattavaksi lähinnä sävyltään neutraaleja tiedonhakukysymyksiä. Yleisökysymysten joukossa oli myös useita sävyltään kriittisiä tai suorastaan vihamielisiä kysymyksiä, mutta toimittaja A ei nostanut niitä toimituskanavalle. Tämä oli tietysti ymmärrettävää, jotta keskustelu saatiin pysymään järkevillä laaduilla ja seuraajien kannalta hyödyllisenä.

Esimerkki 21. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS		YLEINEN KESKUSTELU
1	68. Terhi Upola, Yle (10:30:12)	
2	Sitten nimimerkki Haitat kysyy: Mitkä ovat rokotteen	
3	haittavaikutukset? Linkki voisi olla hyvä tässä.	
4	70. Hanna Nohynek, THL (10:31:54)	
5	Yleisimmät haitat ovat pistospaikan punotus, turvotus,	
6	kuumotus, joskus myös kuumereaktio. Vakavat haitat ovat	
7	äärimmäisen harvinaisia. Linkki kansallisessa ohjelmassa	
8	käytettyjen rokotteiden rokotekohtaiseen tietoon on	
9	rakennettu THL:n sivuille	
10	http://www.thl.fi/fi_FI/web/rokottajankasikirja-fi/kausi-	
11	influenssarokotukset#rokote	

Toimittajan ja asiantuntijan välinen yhteistyö ilmeni chatissa varsin havainnollisella tavalla.

Esimerkissä 21 toimittaja A välittää toimituskanavalle yleisökysymyksen rokotteen

haittavaikutuksista. Kysymyksessä ei yksilöidä rokotetta tarkemmin, mutta toimituskanavan aiemmat viestit ovat käsitelleet influenssarokote Vaxigripiä, joten kysymyksen voi kontekstin perusteella tulkita koskevan sitä. Nimimerkki Haitat esitti ennakkoon lähettämässään viestissä kaksi kysymystä, joista toisen toimittaja A välittää tässä sellaisenaan asiantuntijalle. Viestinsä loppuun toimittaja A kirjoittaa lisäyksen *Linkki voisi olla hyvä tässä* (r. 3), jolla toimittaja pyrkii ohjaamaan asiantuntijan vastausta tiettyyn suuntaan. Hetkeä myöhemmin asiantuntija orientoituu vastausviestissään toimittaja A:n esittämään ohjeeseen tai toiveeseen: hän sisällyttää viestiinsä THL:n sivuille vievän linkin (r. 10–11) ja tätä linkkiä koskevan lyhyen kuvauksen (r. 7–9).

Aineistossa oli toinenkin kohta, jossa toimittaja A viestinsä muotoilulla asetti suuntaviivoja asiantuntijan vastaukselle. Esimerkissä 15 toimittaja A välittää toimituskanavalle nimimerkki kemikaalicoctailin kysymyksen rokotteen sisältämisestä aineista ja päättää viestinsä saatesanoilla *Linkki voisi olla tässäkin hyvä* (r. 26–27). Asiantuntija vastaa tähän pitkällä listauksella Vaxigrip-rokotteen erilaisista ainesosista. Tällä kertaa asiantuntijan viestissä ei ole linkkiä, mutta viestin alussa on kesken jäävä lause *yllä olevasta linkistä pääset lääketietoih* (r. 31). Aineiston perusteella on vaikea sanoa, mihin asiantuntija tällä viittaa. Mahdollisesti kyse on viittauksesta linkkiin, jonka asiantuntija oli aiemmin lähettänyt toimituskanavalle (ks. esimerkki 21). Joka tapauksessa maininta linkistä osoittaa, että tässäkin asiantuntija orientoituu toimimaan yhteistyössä toimittaja A:n esittämällä tavalla.

6.3.6 Asiantuntija

Influenssa-chatin asiantuntijasta muodostuu aineiston perusteella käsitys yleisön näkökulmasta etäisestä keskustelijasta, joka pitäytyy lääketieteen asiantuntijan ammatillisessa roolissa. Käyn seuraavaksi läpi tekijöitä, jotka rakentavat tällaista vaikutelmaa. Heritagen (2004) listaamista institutionaalisuuden ilmenemisen muodoista kiinnitän huomioni erityisesti (1) vuorotteluun sekä (2) sanojen ja kieliopillisten muotojen valintaan.

Asiantuntijasta etäistä vaikutelmaa muodostavista tekijöistä kenties tärkein on se, että toimituskanavalla keskustelu etenee pääsääntöisesti vuorottelun perustyyppien 1 ja 2 mukaisesti. Asiantuntijan viesteistä suurin osa viittaa toimittaja A:n lähettämiin viesteihin. Useimmiten nämä ovat toimittaja A:n välittämiä yleisökysymyksiä tai toimittaja A:n itsensä ideoimia kysymyksiä. Chatin aikana asiantuntija ei kertaakaan suoraan viittaa yleisökanavalla lähetettyihin viesteihin. Missään vaiheessa keskustelua asiantuntija ei vaikuta viesteissään reagoivan siihen, mitä

yleisökanavalla käydyssä keskustelussa tapahtuu. Sen sijaan asiantuntija reagoi siihen, mitä toimittaja A kirjoittaa viesteissään toimituskanavalla.

Muutamassa kohdassa asiantuntija kuitenkin orientoituu viestissään yleisön läsnäoloon keskustelussa. Näin tapahtuu, kun asiantuntija chatin alussa toivottaa *hyvää ystävänpäivää kaikille* ja chatin loppuhetkillä, kun hän kirjoittaa viestissään: *Kiitos teille hyvistä kysymyksistä jotka auttavat yhteistä asiaa eteenpäin. Pysykäähän terveinä!* Näissä kohdissa asiantuntija kuitenkin osoittaa sanansa koko yleisölle, ei vastaukseksi yksittäisiin yleisön viesteihin.

Asiantuntijan tapaa osallistua keskusteluun voi selittää se, että influenssa-chatissa toimittajat ja asiantuntija kirjoittivat ja lähettivät viestinsä erillisen verkkopalvelun kautta. Saattoi olla, että asiantuntija seurasi chatin aikana vain toimituskanavalla käytävää keskustelua. Ylen uutissivuston kautta oli mahdollista seurata myös yleisökanavalla käytävää keskustelua, mutta kuten todettua, asiantuntija ei viesteissään näytä reagoivan yleisökanavan tapahtumiin.

Ylen journalistisissa chateissa asiantuntijoilla on ollut erilaisia tapoja osallistua keskusteluun. Esimerkiksi kaupan alaa käsittelevässä chatissa keväällä 2014 asiantuntijat ryhtyivät oma-aloitteisesti kommentoimaan viestejä, joita yleisö lähetti keskusteluun. Tällöin asiantuntijoista syntyvä vaikutelma oli vähemmän etäinen kuin influenssa-chatissa.

Toinen asiantuntijan institutionaalisen roolin muodostumiseen vaikuttava tekijä oli sanojen ja kielipiirien valinta. Seuraavassa esimerkissä asiantuntija esiintyy selkeästi instituution eli THL:n edustajana, kun hän kuvailee rokotelinjauksia me-muotoa käyttäen (r. 17–21).

Esimerkki 22. Influenssa-chat 14.2.2014

TOIMITUS	
1	38. Terhi Upola, Yle (10:14:42)
2	Moni kysyy edelleen, että onko nyt ihan varma, että uusilla
3	rokotteilla ei ole mitään tekemistä narkolepsian kanssa?
4	Esim. nimimerkki Tietämätön tietämättään kysyy: "Tämän
5	aamun Helsingin Sanomissa mainitsitte että Fluorix
6	Influenssarokote liitettiin narkolepsiatapauksiin. Tähän asti
7	olen ollut käsityksessä että narkolepsia saatiin varsinaisen
8	sikainfluenssarokotteen Pandemxin adjuvanttiaineesta.
9	Mikä on oikea tieto?"
10	46. Hanna Nohynek, THL (10:17:53)
11	Tämänhetkinen tieto on, että Pandemrix rokotteen olut
12	antigeeni olisi tärkeämpi narkolepsian synnyssä ja
13	tehosteaine tehosti tätä vaikutusta. Tähän viittaavat THL:n
14	tukimuspfoessori Outi Vaaralan tulokset sekä
15	narkolepsiatutkija Emmanuel Mignotin vastikään Science
16	lehdessä julkaisemat tulokset. Tämän vuoksi THL myös asetti
17	käyttöön varovaisuusperiaatteen, ts. emme suosittele Fluorix

YLEINEN KESKUSTELU

18 rokotetta alle 65 vuotiaille, joilla narkolepsian puhkeaminen
 19 voisi olla mahdollista - Fluarix rokotteen antigeeni on
 20 valmistettu hyvin samalla tavalla kuin Pandemrixin, sen vuoksi
 21 haluamme olla varovaisia. Tätä varovaisuusperiaatetta ei
 22 kuitenkaan esimerkiksi Euroopan lääkevirasto EMA ole
 23 omalla lausunnollaan vahvistanut ja esimerkiksi Ruotsissa
 24 Fluarixia annetaan kaikenikäisille.
 25 **48. Hanna Nohynek, THL (10:19:52)**
 26 Sen sijaan Suomessa käytettävän Vaxigrip rokotteen
 27 antigeeniseoksen valmistusprosessi on toinen: THL
 28 suosittelee Vaxigripin antamista alle 65 vuotiaille.
 29 **49. Terhi Upola, Yle (10:20:30)**
 30 Miten hyvin sitä Vaxigripia on tutkittu?
 31 **52. Terhi Upola, Yle (10:21:00)**
 32 Eli onko mahdollisuuksia samanlaisiin yllätyksiin kuin
 33 aikanaan Pandemrixin kanssa?
 34 **54. Hanna Nohynek, THL (10:22:56)**
 35 Vaxigripia on annettu miljoonia annoksia myös
 36 maantieteellisillä alueilla joilla narkolepsiaan altistava geeni
 37 on väestössä yleinen. Jos Vaxigripin liittyisi narkolepsia
 38 puhkeamisen riski, uskoisin että se olisi jo tullut esille.
 39 **57. Terhi Upola, Yle (10:24:46)**
 40 Entä muita mahdollisia yllättäviä haittavaikutuksia? Siis onko
 41 rokotetta käytetty niin paljon, että näitä ei pitäisi olla
 42 odotettavissa?
 43 **66. Hanna Nohynek, THL (10:29:45)**
 44 Juuri näin. Vakavista tunnetuista haitoista anafylaksia eli
 45 vakava allerginen reaktio on elämää uhkaava, mutta sitä
 46 ilmenee vain noin yhdelle miljoonasta rokotetusta.
 47 Yllättävien vakavien haittojen kohdalla tärkeää on voida
 48 tutkia syy-yhteyttä. Usein yksittäisen yksikön kokeman haitan
 49 osalta voi olla mahdotonta vedenpitävästi todistaa johtuiko
 50 tapahtuma rokotuksesta tai jostain muusta samanaikaisesta
 51 tekijästä, esimerkiksi infektiosta. Oleellista on taas punnita
 52 hyötyä ja haittaa. Esimerkiksi Euroopan lääkevirasto sanoo,
 53 että Pandemrix rokotetta ei pidä antaa alle 20-vuotiaille
 54 normaalissa kausi-influenssatilanteessa, mutta jos epidemia
 55 on vakava ja nuoria ihmisiä kuolee tautiin, jolta Pandemrix
 56 rokote voisi ehkäistä, on perusteltua käyttää rokotetta.

Asiantuntija käyttää me-muotoa tällä tavoin myös esimerkissä 5, jossa hän kirjoittaa viestissään:
THL:n varastossa oli tänä aamuna vielä 195 000 annosta, joita odotamme että saamme lähettää terveyskeskuksiin. Meiltä on mennyt rokotusyhdyshenkilölle tästä e-viesti (r. 17–20).

Me-muodon lisäksi asiantuntija esiintyi instituution edustajana myös puhuessaan THL:n nimissä kolmannessa persoonassa, kuten yllä olevassa esimerkissä 22 kirjoittaessaan *Tämän vuoksi THL myös asetti käyttöön varovaisuusperiaatteen* (r. 16–17) ja *THL suosittelee Vaxigripin antamista alle 65 vuotiaille* (r. 27–28). Asiantuntija puhuu THL:n nimissä kolmannessa persoonassa myös esimerkissä 8, kun hän kirjoittaa *Tämän vuoksi THL suosittaa vuosittaista kausi-influenssarokotetta varsinkin riskiryhmiin kuuluville* (r. 37–39).

Influenssa-chatissa asiantuntijan tehtävänä oli ennen kaikkea hänelle esitettyihin kysymyksiin vastaaminen. Tämä vuorottelukäytäntö rajoitti asiantuntijan mahdollisuuksia ohjata keskustelun

kulkua. Asetelma olisi ollut toisenlainen, jos asiantuntijan institutionaalisenä roolina olisi ollut kysymysten esittäminen eikä niihin vastaaminen (ks. Heritage 2004, 116). Influenssa-chatissa asiantuntija harvoin esitti vastauksiaan omina arvioinaan tai mielipiteinään. Sen sijaan hän pääsääntöisesti esitti vastauksena THL:n tai muiden viranomaisten tietoina tai lääketieteelliseen tutkimukseen perustuvina faktoina. Esimerkissä 22 tämä ilmenee muun muassa viittauksina rokotetutkimuksiin (r. 13–16) ja Euroopan lääkevirastoon (r. 21–24 ja 52–54). Esimerkkiin sisältyy myös kohta, jossa asiantuntija antoi oman arvionsa yksikön ensimmäisessä persoonassa (r. 37–38), mutta tämä on influenssa-chatissa harvinaista.

On kiinnostavaa verrata, miten eri lailla asiantuntija ja yleisökanavalla keskusteluun osallistunut toimittaja B toteuttivat omia institutionaalisia roolejaan keskustelussa. Asiantuntija ei missään vaiheessa puhu arkikielisesti piikistä tai sikapiikistä vaan aina lääketieteen puhettavan mukaisesti rokotteesta tai sikainfluenssarokotteesta. Sen sijaan toimittaja B käyttää toisinaan yleisön kanssa keskustellessaan arkikielisiä ilmauksia, joilla hän viestii yleisön edustajille kuin kaveri kaverille, pyrkien tällä tavoin toteuttamaan päämääriään toimittajana journalistisessa chatissa.

Influenssa-chatin osallistujista juuri asiantuntijan viestien analysoiminen osoittautui kaikkein vaikeimmaksi. Asiantuntijan viesteistä oli hankalaa löytää kohtia, jotka soveltuvat tarkasteltavaksi keskustelunanalyysillä. Uskon tämän johtuneen siitä, että toimituskanavalla käyty keskustelu oli vähemmän spontaania kuin yleisökanavan rönsyilevämpi ja yllätyksellisempi keskustelu. Toimituskanavalla keskustelijoita oli vain kaksi, molemmat instituution edustajia, ja keskustelu oli harkitumpaa ja hallitumpaa kuin yleisökanavalla. Toimittaja A:n välittämät kysymykset olivat sävyltään neutraaleja, joten toimituskanavan keskusteluun ei sisältynyt sellaista jännitettä, joka on usein läsnä esimerkiksi television haastatteluohjelmissa. Keskustelunanalyysin kannalta olisi ollut mielenkiintoista nähdä, miten asiantuntija olisi vastannut niihin sävyltään kriittisiin kysymyksiin, joita chatin yleisökanavalla esitettiin.

Kaiken kaikkiaan toimituskanavalla käyty keskustelu muistutti paljon kysymys–vastaus-juttuja. Asiantuntija ei omilla viesteillään asettunut välittömään vuoropuheluun yleisön kanssa, vaan osallistui chattiin samaan tapaan kuten osallistuisi ei-reaaliaikaiseen kysymys–vastaus-juttuun. Tämänkaltaisen keskustelu ei tarjoa vuorovaikutuksen näkökulmasta kovin rikasta aineistoa, eivätkä keskustelunanalyysin vahvuudet pääse tällöin oikeuksiinsa. Sen sijaan yleisökanavan analysointiin keskustelunanalyysi soveltui paremmin.

6.4 Yhteenveto

Keskustelunanalyysin tulosten pohjalta vastaan tässä tiivistetysti tutkimuskysymyksiin 1.1–1.4.

1.1. Miten keskustelun vuorottelujäsennys ohjaa osallistujien toimintaa influenssa-chatissa?

Vuorottelun perustyyppit 1 ja 2 nostavat toimittaja A:n keskeiseksi osallistujaksi influenssa-chatissa. Toimittaja A ohjaa keskustelun kulkua ja toimii yleisön osallistumisen portinvartijana. Yleisö voi vapaasti lähettää viestejä chatiin, mutta pääseminen vuoropuheluun asiantuntijan kanssa edellyttää, että toimittaja A välittää yleisön viestin asiantuntijalle. Toimittaja A:n roolia korostaa se, että hän voi nostaa asiantuntijalle myös ennakkokysymyksiä riippumatta siitä, mitä yleisö tekee chatissa. Asiantuntija ei ole suoraan vuorovaikutuksessa yleisön kanssa, vaan enimmäkseen vastaa chatissa niihin kysymyksiin, joita toimittaja A välittää hänelle. Toimittaja B puolestaan osallistuu keskusteluun vapaamuotoisesti vuorottelun perustyyppien ulkopuolella. Toimittaja B:n viesteistä valtaosa viittaa yleisön viesteihin. Hän keskustelee chatissa pääosin yleisön kanssa ja yleisön viesteihin reagoiden.

1.2. Miten toimittajat toteuttavat institutionaalista rooliaan influenssa-chatissa?

Toimittaja A:n käytännöt yleisön viestien välittämisessä asiantuntijalle ovat monipuoliset. Hän nostaa yleisön kysymyksiä toimituskanavalle sellaisenaan, lyhennettyinä tai hieman muokattuina. Toimittaja A saattaa samalla esimerkiksi tulkita yleisön kysymystä tai ilmaista suhtautumistaan esitettyihin tietoihin. Toimittaja A orientoituu toiminnassaan yhteistyöhön asiantuntijan kanssa yleisön informoimiseksi. Tämä ilmenee sävyiltään neutraalien tiedonhakukysymysten valikoimisena asiantuntijalle ja paikoin myös asiantuntijan vastauksen ohjaamisena.

Toimittaja B osallistuu keskusteluun yleisökanavalla ja pyrkii ohjailemaan yleisön osallistumista toimituksen haluamaan suuntaan. Toimittaja B sanktioi yleisön ei-toivottua osallistumista, mutta yrittää samalla välttää ajautumista avoimeen konfliktiin yleisön kanssa. Sanktioita jakaessaan hän sisällyttää usein viestinsä loppuun lieventävän osion. Toimittaja B myös hyödyntää viesteissään arkikielisiä ilmauksia ja ajoittain puhuu yleisölle kuin kaveri kaverille.

1.3. Miten asiantuntija toteuttaa institutionaalista rooliaan influenssa-chatissa?

Asiantuntijan käyttämät sanat ja kieliopilliset valinnat ilmentävät hänen institutionaalista rooliaan THL:n edustajana ja lääketieteen asiantuntijana. Asiantuntija puhuu paikoin viesteissään THL:n nimissä käyttämällä me-muotoa tai kolmatta persoonaa. Hän käyttää lääketieteen puhutavan

mukaisia sanavalintoja eikä yleisön edustajien tavoin puhu arkikielisesti esimerkiksi ”sikapiikeistä”. Nämä valinnat yhdessä keskustelun vuorottelujäsennyksen kanssa rakentavat käsitystä yleisön näkökulmasta hieman etäisestä keskustelijasta.

1.4. Miten yleisön edustajat toteuttavat maallikko-osallistujan rooliaan influenssa-chatissa?

Yleisön edustajat pääosin orientoituvat heille osoitettuun rooliin kysymysten esittäjinä chatissa. Yleisöllä on rajoitettu pääsy vuoropuheluun asiantuntijan kanssa, joten yleisö käyttää erilaisia vuorovaikutuksellisia keinoja kuten toistoa ja painostusta saadakseen kysymyksensä nostetuksi toimituskanavalle. Yleisön jäsenet voivat myös asettua tukemaan toista yleisön edustajaa, jotta tämän viesti valikoitaisiin asiantuntijan vastattavaksi.

Yleisö myös pelaa eräänlaista vuorovaikutuksellista peliä, jossa se käyttää hyväkseen rooliaan kysymysten esittäjänä. Yleisön edustaja saattaa muotoilla viestinsä kysymykseksi, vaikka viesti todellisuudessa suorittaisi keskustelussa jonkin aivan muun toiminnon. Yleisö saattaa tehdä syytöksen tai pyrkiä trollaamaan, mutta muotoilee silti viestinsä kysymyslauseeksi.

7 Pohdinta

Tämän luvun aluksi arvioin kokemusteni perusteella, miten keskustelunanalyysi soveltuu menetelmänä journalistisen chatin tutkimiseen. Ensimmäinen alaluku on samalla vastaus toiseen tutkimuskysymykseeni. Sen jälkeen pohdin, miten kansalaisjournalismin ajatukset voivat olla hyödyksi journalististen chattien toteutusta mietittäessä. Lisäksi pohdin influenssa-chatin pohjalta sitä, millaisia uusia tehtäviä yleisön osallistuminen tuo toimittajille. Lopuksi nostan esiin kaksi mahdollista jatkotutkimuksen kohdetta.

7.1 Keskustelunanalyysi journalistisen chatin tutkimusmenetelmänä

Tutkielmaa tehdessäni olin pitkään epävarma siitä, millaisia havaintoja kykenen keskustelunanalyysillä saamaan irti tutkimusaineistostani eli influenssa-chatin tekstitalenteista. Epävarmuus johtui siitä, että journalistisen chatin tarkastelu keskustelunanalyysillä oli kokeellinen menetelmä, eikä sen onnistumisesta ollut takeita. Analysoitavaksi sopivia chat-keskusteluita oli järjestetty Ylellä syksyyn 2014 eli gradutyöni alkuun mennessä varsin rajallinen määrä, mikä osaltaan lisäsi epäilyksiä siitä, millaisia havaintoja kykenen tekemään analyysissä.

Jälkeenpäin ajatellen nämä gradutyön aikana vaivanneet huolet olivat ylimitoitettuja. Onnistuin lopulta tuomaan keskustelunanalyysin avulla esiin vuorovaikutuksellisia keinoja, joita eri osallistujat käyttivät, kun he pyrkivät toteuttamaan omia tavoitteitaan journalistisessa chatissa. Huomionarvoista oli, että monet tekemäni havainnot pohjautuivat jollakin tavalla aiemmissa keskustelunanalyttisissä tutkimuksissa (esim. Kajanne 2001; Clayman & Heritage 2002; Heritage 2004) tehtyihin oivalluksiin. Tämä viittaisi siihen, että keskustelunanalyysin tekeminen edellyttää riittävän laajaa perehtymistä menetelmään ja aiempiin tutkimuksiin.

Keskustelunanalyysi on kokemusta vaativa taitolaji (Tainio 1997), eikä menetelmä ollut minulle tuttu ennen tämän tutkielman tekoa. Keskustelunanalyysiin tutustuminen ja sen soveltaminen verkkokeskusteluun vaati paljon opettelua. Jos minulla olisi ollut aiempaa kokemusta keskustelunanalyysistä, olisin luultavasti pystynyt tekemään parempia ratkaisuja tutkimuksen suunnittelussa ja keskusteluaineiston analyysissä.

Havaintojen tekeminen keskustelunanalyysillä onnistui paremmin influenssa-chatin oikeanpuoleiselta yleisökanavalta kuin vasemmanpuoleiselta toimituskanavalta. Tämä johtui eroista siinä, miten chatin eri kanavilla käytiin keskustelua. Yleisökanavalla yleisön jäsenet ja toimittaja B

chattailivat vapaamuotoisesti ja rönsyilevästi, kun taas toimituskanavalla toimittaja A:n ja asiantuntijan keskustelu oli muodollisempaa ja muistutti vuorottelun osalta kysymys–vastaus-juttuja. Yleisökanavalla keskusteluun sisältyi jännitteitä ja erimielisyyksiä, mutta toimituskanavalla kysymykset ja vastaukset vuorottelivat sopuisasti ja osallistujat pyrkivät yhteistyöhön.

Keskustelunanalyysin kannalta yleisökanavan viestit tarjosivat selvästi rikkaamman aineiston.

Johtopäätös tästä on, että keskustelunanalyysi soveltuu parhaiten vapaamuotoisten, puhuttua keskustelua muistuttavien chat-keskustelujen analysoimiseen. Sitä vastoin sellaiset chatit, jotka muistuttavat enemmän ei-reaaliaikaisia kysymys–vastaus-juttuja, sopivat heikommin keskustelunanalyysillä tarkasteltaviksi.

Tutkimusaineiston pitää tarjota tarpeeksi ilmiöitä analysoitavaksi, mutta toisaalta menetelmän rajat voivat tulla vastaan kaikkein vilkkaimpien chat-keskustelujen kohdalla. Tutkimusmenetelmäni perustuu keskusteluaineiston järjestämiseen viestiketjuiksi, ja tämä voi osoittautua hankalaksi kaikkein kiivastempoisimmissa keskusteluissa. Jos tutkija ei pysty suhteellisen luotettavalla tavalla järjestämään aineistoa viestiketjuiksi, niin keskustelunanalyysin tekeminen ei välttämättä ole mielekäästä. Influenssa-chatissa keskustelun tempo oli verrattain rauhallinen, joten viestiketjujen muodostaminen ei tuottanut suuria ongelmia.

Tutkimuksen reliabiliteetin kannalta viestiketjujen muodostaminen on kriittinen työvaihe ennen varsinaista keskustelunanalyysiä. Viestiketjujen muodostaminen sisältää väistämättä tutkijan subjektiivista harkintaa, ja siinä tehdyt ratkaisut vaikuttavat olennaisesti keskusteluaineistosta analyysivaiheessa saataviin tuloksiin. Menetelmäluvussa olen kuvaillut yksityiskohtaisesti niitä periaatteita, joiden perusteella järjestin aineiston viestiketjuiksi. Näin pyrin tarjoamaan lukijalle keinoja arvioida, miten olen toteuttanut tutkimuksen.

Keskustelunanalyytisissä tutkimuksissa keskitytään monesti johonkin tiettyyn keskustelutilanteissa toistuvaan ilmiöön, jota analysoidaan useiden esimerkkien avulla (Sorjonen ym. 2001, 17–18; Clayman & Heritage 2002, 19–21). Jos tutkija voi esittää jostakin ilmiöstä kokoelman esimerkkejä, se parantaa analyysin luotettavuutta ja vakuuttavuutta. Laajojen kokoelmien kerääminen tätä tutkielmaa varten ei kuitenkaan ollut mahdollista. Työni oli luonteeltaan kokeellinen, ja tarkasteluni kohdistui yhteen chat-keskusteluun. Jouduin tekemään tulkintoja joistakin ilmiöistä yksittäisten esimerkkien perusteella, mikä heikentää tulosten reliabiliteettia. Toisaalta pystyin rajallisenkin aineiston pohjalta esittämään muutamasta ilmiöstä useamman esimerkin.

Täydensin keskustelunanalyysiä sisällön erittelyllä ja viestiketjuja koskevalla analyysillä. Täydentävien menetelmien käyttö oli helppo toteuttaa, koska keskusteluaineisto oli valmiiksi jakautunut yksittäisiin viesteihin. Tästä syystä chat-keskustelut soveltuvat puhuttuja keskusteluja helpommin määrälliseen analyysiin. Yksittäisen chatin rakenteesta sai määrällisellä tarkastelulla irti hyödyllistä tietoa, mutta jos aineisto koostuu useista keskusteluista, voi olla tarkoituksenmukaista käyttää vain keskustelunanalyysiä ja tarkastella sen avulla jotakin tiettyä vuorovaikutuksessa esiintyvää ilmiötä.

7.2 Mitä journalistinen chat voi oppia kansalaisjournalismista?

Tässä tutkielmassa määrittelen journalistisen chatin yhdeksi osallistuvan journalismin muodoksi. Teorialuvussa yhdistin journalistisen chatin myös kansalaisjournalismiin, sillä ajattelen, että journalistinen chat voisi hyötyä kansalaisjournalismin parissa kehitetyistä ajatuksista. Miten voisi tiivistää kansalaisjournalismin opetukset journalististen chattien järjestäjille?

Ensinnäkin journalistisen chatin tavoitteena tulisi olla yleisön informoimisen ohella julkisen keskustelun synnyttäminen ja ylläpitäminen. Chatteja järjestämällä toimitukset voivat tukea julkisen keskustelun muodostumista erilaisten ajankohtaisten aiheiden ympärille. Journalistisessa chatissa käytävä keskustelu on itseisarvoisesti tärkeää, ei vain keino kerätä käyttäjien luomaa sisältöä toimituksen hyödynnettäväksi. Keskustelun päämääränä ei välttämättä tarvitse olla ratkaisuun pääseminen, vaan asian käsittely keskustelemalla on jo itsessään arvokasta (Ahva 2010, 128).

Toiseksi journalistinen chat voi pyrkiä edistämään yhteiskunnan eri toimijoiden välisiä kytköksiä. Käytännössä se tarkoittaa vuoropuhelun synnyttämistä eri toimijoiden välille. Journalistinen chat tarjoaa joustavan ja helposti järjestettävän tavan, jolla yleisö voi osallistua samaan, reaaliaikaiseen keskusteluun asiantuntijoiden ja toimittajien kanssa. Tämä on journalistisen chatin keskeinen vahvuus moniin muihin yleisön osallistumisen muotoihin verrattuna.

Kolmanneksi on journalistisen chatin kannalta hyödyllistä pohtia yleisön osallistumista myös demokratian näkökulmasta. Kansalaisjournalismi ymmärtää yleisön edustajat kansalaisina, joiden näkemyksillä on annettavaa julkiseen keskusteluun. Demokratiaan kuuluu paitsi kansalaisten oikeus saada tietää, myös kansalaisten oikeus tulla kuulluiksi. Journalistinen chat on tehokas väline kansalaisten kuulemiseen julkisessa keskustelussa.

Neljänneksi journalistisia chatteja järjestävien toimittajien kannattaa omaksua kansalaisjournalismin puolelta kokeiluihin perustuva tekemisen tapa. Toimituksilla on toistaiseksi vasta vähän kokemusta

journalistisista chateista, joita on mahdollista toteuttaa monella eri tavalla. Siihen, millaiseksi chat-keskustelu muodostuu, vaikuttavat muun muassa chatin tekninen toteutus sekä toimituksen chatille asettamat päämäärät. Keskusteluun vaikuttaa huomattavasti myös se, miten eri osallistujat asettuvat vuorovaikutukseen keskenään. Ylen journalistisissa chateissa on ollut nähtävissä merkkejä kokeilukulttuurista, sillä chatteja on käytetty moniin eri tarkoituksiin. Esimerkiksi Ajankohtaisen kakkosen avoimet toimituskokoukset ovat olleet kiinnostavia kokeiluja.

7.3 Journalistinen chat ja toimittajien uudet tehtävät

Influenssa-chatin perusteella näyttää siltä, että portinvartijana toimiminen on edelleen keskeinen osa toimittajan työtä myös journalistisessa chatissa. Näin on siitä huolimatta, että yleisö voi vapaasti osallistua keskusteluun influenssa-chatin oikeanpuoleisella yleisökanavalla. Tässä mielessä journalistinen chat näyttäisi vastaavan tutkijoiden aiempia havaintoja osallistuvasta journalismista: toimittajat kannustavat yleisöä osallistumaan, mutta samalla he haluavat pitää ohjat omissa käsissään (Heinonen 2011; Lewis 2012).

Ajattelen, että toimittajien pitää pystyä hieman hellittämään portinvartijan roolistaan, jotta journalistinen chat voi kehittyä keskustelevampaan suuntaan. Chatissa portinvartijan asemasta tinkiminen voisi olla helpompaa kuin monessa muussa osallistuvan tai perinteisen journalismin formaatissa. Näin siksi, että journalistisen chatin tuloksena ei muodostu selkeärajaista artikkelia, jonka sisältöjen valintaa toimittajien pitäisi päästä vartioimaan. Chat edustaa notkeampaa, prosessiluonteista journalismia, jossa eri osallistujien – toimittajien, asiantuntijoiden ja yleisön – välisiä raja-aitoja pitäisi olla helpompi kaataa kuin artikkelien valmistamiseen perustuvassa journalismissa.

Influenssa-chatissa toimittaja B osallistui keskusteluun chatin yleisökanavalla käyden melko vapaamuotoista keskustelua yleisön kanssa ja ohjaamalla yleisön osallistumista toimittajien toivomaan suuntaan. Tämä tuo mieleen arviot, joiden mukaan yleisön osallistuminen tuo toimittajille uusia tehtäviä esimerkiksi julkisen keskustelun vetäjinä (Hermida 2011b; Kovach & Rosenstiel 2014; Min 2016).

Journalistinen chat tarjoaa tutkijoille mahdollisuuden tarkastella, miten journalistit toimivat vuorovaikutuksessa osallistuvan yleisön kanssa. Tästä syystä uskon, että journalistinen chat voi antaa osviittaa siitä, millaisia uusia tehtäviä yleisön osallistuminen tuo toimittajille, ja millä tavoin toimittajat pyrkivät näitä tehtäviä toteuttamaan.

Influenssa-chatissa oli nähtävissä merkkejä siitä, että sosiaaliset taidot ja kyky toimia luontevasti vuorovaikutuksessa yleisön kanssa ovat tärkeä osa toimittajan ammattitaitoa osallistuvassa journalismissa. Edellisessä luvussa kuvailin keskustelunanalyysin avulla sitä, miten toimittaja B tasapainoili sanktioidessaan yleisön ei-toivottua osallistumista ja pyrkiessään samalla välttämään konfliktia yleisön kanssa. Epämuodollinen, rento keskustelun sävy oli keskeinen keino, jonka avulla toimittaja B pyrki selvittämään nämä potentiaalisesti hankalat tilanteet parhain päin.

7.4 Jatkotutkimuksen kohteita

Yksi mahdollinen suunta jatkaa tästä tutkielmasta eteenpäin olisi haastatella chattien parissa työskennelleitä toimittajia. Miten chatteihin osallistuneet toimittajat ymmärtävät journalistisen chatin tavoitteet ja mahdollisuudet sekä oman roolinsa keskustelussa? Millaisia kokemuksia toimittajat ovat hankkineet journalistisia chatteja järjestäessään? Toimittajien teemahaastattelut voisivat tarjota pohdittavaa erityisesti journalistisen professionalismin näkökulmasta, kun yleisön osallistuminen muuttaa toimittajan roolia.

Toinen mahdollisuus olisi tehdä keskustelunanalyttinen tutkimus, joka keskittyisi johonkin tiettyyn chat-keskusteluissa esiin nousevaan ilmiöön. Tarkastelu voisi kohdistua esimerkiksi toimittajien tapoihin välittää yleisön puheenvuoroja asiantuntijoille tai keinoihin, joita toimittajat käyttävät pyrkiessään ohjailemaan yleisön käymää keskustelua. Olennaista olisi kerätä tutkimusta varten laaja keskusteluaineisto chattien tekstitallenteista. Näin voitaisiin noudattaa keskustelunanalyysille tyypillistä lähestymistapaa, jossa analysoitavasta ilmiöstä kerätään useita esimerkkejä käsittävä kokoelma.

Lähteet

Kirjat ja artikkelit

- Ahva, Laura (2010) *Making News With Citizens. Public Journalism and Professional Reflexivity in Finnish Newspapers*. Tampere: Tampere University Press.
- Ahva, Laura (2017) Practice Theory for Journalism Studies. *Journalism Studies* 18(12): 1523–1541.
- Alasuutari, Pertti (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.
- Anderson, Rob; Dardenne, Robert & Killenberg, George M. (1996) The American Newspaper as the Public Conversational Commons. *Journal of Mass Media Ethics* 11(3): 159–165.
- Berg, Maarit (2003) *Syytöksiä ja epäilyksiä. Toimittajan ja poliitikon vuorovaikutuksesta televisiokeskustelussa*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Borger, Merel; van Hoof, Anita; Costera Meijer, Irene; Sanders, José (2013) Constructing Participatory Journalism as a Scholarly Object. A Genealogical Analysis. *Digital Journalism* 1(1): 117–134.
- Bowman, Shayne & Willis, Chris (2003) *We Media. How audiences are shaping the future of news and information*. Reston, VA: The Media Center at the American Press Institute.
- Bruns, Axel (2008a) *Blogs, Wikipedia, Second Life, and Beyond. From Production to Produsage*. New York: Peter Lang.
- Bruns, Axel (2008b) The active audience: transforming journalism from gatekeeping to gatewatching. Teoksessa Paterson, Chris. & Domingo, David. (toim.) *Making Online News. The Ethnography of New Media Production*. New York: Peter Lang, 171–184.
- Carey, James (2003 [1987]) Lehdistö ja julkinen keskustelu. *Tiedotustutkimus* 26(2): 6–17.
- Carpentier, Nico (2011) *Media and participation. A site of ideological-democratic struggle*. Bristol: Intellect.
- Clayman, Steven & Heritage, John (2002) *The News Interview. Journalists and Public Figures on the Air*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dahlgren, Peter (2006) Doing citizenship. The cultural origins of civic agency in the public sphere. *European Journal of Cultural Studies* 9(3): 267–286.
- Deuze, Mark (2005) What Is Journalism? Professional Identity and Ideology Reconsidered. *Journalism* 6(4): 442–464.
- Domingo, David; Quandt, Thorsten; Heinonen, Ari; Paulussen, Steve; Singer, Jane B.; & Vujnovic, Marina (2008) Participatory journalism practices in the media and beyond: An international comparative study of initiatives in online newspapers. *Journalism Practice* 2(3): 326–342.

- Drew, Paul & Heritage, John (1992) Analyzing talk at work: an introduction. Teoksessa Drew, Paul & Heritage, John (toim.) *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.
- Elonsalo, Ulpu; Tikkanen, Hillevi & Nohynek, Hanna (2011) *Loppuraportti Pandemrix-pandemiarokotteen epäillyistä haittavaikutuksista*. Raportti 58/2011. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.
- Friedland, Lewis A. & Nichols, Sandy (2002) *Measuring Civic Journalism's Progress: A Report Across a Decade of Activity*. Washington, D.C.: The Pew Center for Civic Journalism.
- Garcia, Angela Cora & Jacobs, Jennifer Baker (1999) The Eyes of the Beholder: Understanding the Turn-Taking System in Quasi-Synchronous Computer-Mediated Communication. *Research on Language and Social Interaction* 32(4): 337–367.
- Gillmor, Dan (2004) *We the Media: Grassroots Journalism by the People, for the People*. Sebastopol: O'Reilly.
- González-Lloret, Marta (2011) Conversation Analysis of Computer-Mediated Communication. *CALICO Journal* 28(2): 308–325.
- Graham, Todd (2013) Talking back, but is anyone listening? Journalism and comment fields. Teoksessa Peters, Chris & Broersma, Marcel (toim.) *Rethinking Journalism: Trust and Participation in a Transformed News Landscape*. Abingdon: Routledge, 114–127.
- Haakana, Markku; Raevaara, Liisa & Ruusuvuori, Johanna (2001) Lääketieteen termit lääkärin ja potilaan vuorovaikutuksessa. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna; Haakana, Markku & Raevaara, Liisa (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Haas, Tanni (2007) *The Pursuit of Public Journalism. Theory, Practice and Criticism*. New York: Routledge.
- Habermas, Jürgen (2004 [1962]) *Julkisuuden rakennemuutos. Tutkimus yhdestä kansalaisyhteiskunnan kategoriasta*. Tampere: Vastapaino.
- Habermas, Jürgen (2009 [2006]) Poliittinen viestintä mediayhteiskunnassa: Voiko demokratia yhä iloita episteemisestä ulottuvuudesta? Normatiivisen teorian vaikutus empiiriseen tutkimukseen. *Media & viestintä* 32(3): 31–44.
- Hakala, Salli & Vesa, Juho (2013) Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria; Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.) *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 216–244.
- Hakulinen, Auli (1997a) Johdanto. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 13–17.

- Hakulinen, Auli (1997b) Vuorottelujäsennys. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 32–55.
- Have, Paul ten (2007) *Doing Conversation Analysis*. Lontoo: Sage.
- Heikkilä, Heikki (2001) *Ohut ja vankka journalismi. Kansalaisuus suomalaisen uutisjournalismin käytännöissä 1990-luvulla*. Tampere: Tampere University Press.
- Heinonen, Ari (2011) The Journalist's Relationship with Users. New dimensions to conventional roles. Teoksessa Singer, Jane B. ym. *Participatory Journalism. Guarding Open Gates at Online Newspapers*. Oxford: Wiley-Blackwell, 34–55.
- Heritage, John (1996 [1984]) *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Helsinki: Gaudeamus.
- Heritage, John (2004) Conversation Analysis and Institutional Talk. Teoksessa Sanders, Robert & Fitch, Kristine (toim.) *Handbook of Language and Social Interaction*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 103–146.
- Hermida, Alfred (2011a) Mechanisms of Participation. How audience options shape the conversation. Teoksessa Singer, Jane B. ym. *Participatory Journalism. Guarding Open Gates at Online Newspapers*. Oxford: Wiley-Blackwell, 13–33.
- Hermida, Alfred (2011b) Fluid Spaces, Fluid Journalism. The role of the “active recipient” in participatory journalism. Teoksessa Singer, Jane B. ym. *Participatory Journalism. Guarding Open Gates at Online Newspapers*. Oxford: Wiley-Blackwell, 175–191.
- Hermida, Alfred & Thurman, Neil (2008) A clash of cultures. The integration of user-generated content within professional journalistic frameworks at British newspaper websites. *Journalism Practice* 2(3): 343–356.
- Herring, Susan (1999) Interactional coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication* 4(4).
- Herring, Susan (2011) Computer-Mediated Conversation: Introduction and Overview. *Language@Internet* 8.
- Herring, Susan (2013) Relevance in computer-mediated conversation. Teoksessa Herring, Susan; Stein, Dieter & Virtanen, Tuija (toim.) *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*. Berliini: Mouton de Gruyter, 245–268.
- Holmer, Torsten (2008) Discourse Structure Analysis of Chat Communication. *Language@Internet* 5.
- Hutchby, Ian (2001) *Conversation and technology. From the telephone to the internet*. Cambridge: Polity Press.
- Jokinen, Jukka; Nohynek, Hanna; Vaarala, Outi & Kilpi, Terhi (2014) *Pandemiarokotteen ja narkolepsian yhteys. Vuoden 2012 loppuun mennessä kertyneisiin rekisteritietoihin perustuva seurantaraportti*. Työpaperi 23/2014. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

- Jönsson, Anna Maria & Örnebring, Henrik (2011) User-generated content and the news. Empowerment of citizens or interactive illusion? *Journalism Practice* 5(2): 127–144.
- Kajanne, Milla (2001) *Kansalaiset kysyjinä. Yleisön kysyminen osana vuorovaikutusta television EU-keskusteluissa*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kangasharju, Helena (1996) Aligning as a team in multiparty conversation. *Journal of Pragmatics* 26(3): 291–319.
- Kata, Anna (2012) Anti-vaccine Activists, Web 2.0, and the postmodern paradigm – An overview of tactics and tropes used online by the anti-vaccination movement. *Vaccine* 30(25): 3778–3789.
- Kovach, Bill & Rosenstiel, Tom (2014) *The Elements of Journalism. What Newspeople Should Know and the Public Should Expect*. New York: Three Rivers Press.
- Kunelius, Risto (1999) Journalismi keskustelun tiellä. *Tiedotustutkimus* 22(3): 42–59.
- Kunelius, Risto (2000) Journalismi nelijalkaisena otuksena. Tutkimuksen näkökulmia, ongelmia ja haasteita. *Tiedotustutkimus* 23(3): 4–27.
- Kunelius, Risto (2003) *Viestinnän vallassa. Johdatus joukkoviestinnän kysymyksiin*. Helsinki: WSOY.
- Kunelius, Risto (2004) Kokemuksesta julkiseen tietoon: John Dewey'n pragmatismia viestinnän tutkijoille. Teoksessa Möre, Tuomo; Salovaara-Moring, Inka & Valtonen, Sanna (toim.) *Mediatutkimuksen vaeltava teoria*. Helsinki: Gaudeamus, 90–118.
- Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne (2013) Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria; Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.) *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 193–215.
- Laaksonen, Salla-Maaria; Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.) (2013) *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino.
- Laine, Markus; Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (2007) Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa Laine, Markus; Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (toim.) *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus, 9–38.
- Lewis, Seth C. (2012) The Tension Between Professional Control and Open Participation. Journalism and its Boundaries. *Information, Communication & Society* 15(6): 836–866.
- Liddicoat, Anthony (2007) *An Introduction to Conversation Analysis*. Lontoo: Continuum.
- Marchionni, Doreen Marie (2013) Journalism-as-a-conversation: A Concept Explication. *Communication Theory* 23(2): 131–147.

- Markman, Kris E. (2013) Conversational coherence in small group chat. Teoksessa Herring, Susan; Stein, Dieter & Virtanen, Tuija (toim.) *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*. Berliini: Mouton de Gruyter, 539–564.
- Matikainen, Janne (2006) Vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkossa. Teoksessa Aula, Pekka; Matikainen, Janne & Villi, Mikko (toim.) *Verkkoviestintäkirja*. Helsinki: Yliopistopaino, 177–195.
- Mazur, Joan M. (2004) Conversation analysis for educational technologists: theoretical and methodological issues for researching the structures, processes and meaning of online talk. Teoksessa Jonassen, David H. (toim.) *Handbook of Research on Educational Communications and Technology*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1073–1098.
- McNair, Brian (2009) Journalism and democracy. Teoksessa Wahl-Jorgensen, Karin & Hanitzsch, Thomas (toim.) *The Handbook of Journalism Studies*. Lontoo: Routledge, 237–249.
- Merritt, Davis (1998) *Public Journalism and Public Life. Why Telling the News Is Not Enough*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Min, Seong-Jae (2016) Conversation through journalism: Searching for organizing principles of public and citizen journalism. *Journalism* 17(5): 567–582.
- Mörä, Tuomo (2004) Demokratian juurihoitoa: James Carey ja journalismi. Teoksessa Mörä, Tuomo; Salovaara-Moring, Inka & Valtonen, Sanna (toim.) *Mediatutkimuksen vaeltava teoria*. Helsinki: Gaudeamus, 119–136.
- Negretti, Raffaella (1999) Web-Based Activities and SLA: A Conversation Analysis Approach. *Language Learning & Technology* 3(1): 75–87.
- Netzer, Yacov; Tenenboim-Weinblatt, Karin & Shifman, Limor (2014) The Construction of Participation in News Websites. *Journalism Studies* 15(5): 619–631.
- Nip, Joyce Y. M. (2006) Exploring the Second Phase of Public Journalism. *Journalism Studies* 7(2): 212–236.
- Nuolijärvi, Pirkko & Tiittula, Liisa (2000) *Televisiokeskustelun näyttämöllä. Televisiointitutionaalisuus suomalaisessa ja saksalaisessa keskustelukulttuurissa*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- O'Mahony, Karin (2014) *As it Happens. How live news blogs work and their future*. Lontoo: Polis.
- Paolillo, John C. & Zelenkauskaitė, Asta (2013) Real-time chat. Teoksessa Herring, Susan; Stein, Dieter & Virtanen, Tuija (toim.) *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*. Berliini: Mouton de Gruyter, 109–133.
- Paulussen, Steve; Heinonen, Ari; Domingo, David & Quandt, Thorsten (2007) Doing It Together: Citizen Participation In The Professional News Making Process. *Observatorio* 1(3): 131–154.

- Peräkylä, Anssi (1997) Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 177–203.
- Peters, Chris & Witschge, Tamara (2014) From Grand Narratives of Democracy to Small Expectations of Participation. *Journalism Practice* 9(1): 19–34.
- Peuhkuri, Timo (2007) Teoria ja yleistämisen kriteerit. Teoksessa Laine, Markus; Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (toim.) *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus, 130–148.
- Pietilä, Veikko (2003) Careyn saatteeksi. *Tiedotustutkimus* 26(2): 4–5.
- Pietilä, Veikko; Ridell, Seija; Kunelius, Risto & Heikkilä, Heikki (1999) Julkiso: tienviitta tutisevien hyppyhiirien ja räkäisesti nauravan kansan maailmassa. *Tiedotustutkimus* 22(3): 1–3.
- Raevaara, Liisa (1997) Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 75–92.
- Raevaara, Liisa; Ruusuvuori, Johanna & Haakana, Markku (2001) Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna; Haakana, Markku & Raevaara, Liisa (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 11–38.
- Reich, Zvi (2011) User Comments. The transformation of participatory space. Teoksessa Singer Jane B. ym. *Participatory Journalism. Guarding Open Gates at Online Newspapers*. Oxford: Wiley-Blackwell, 96–117.
- Rosen, Jay (1994) Making Things More Public: On the Political Responsibility of the Media Intellectual. *Critical Studies in Mass Communication* 11(4): 363–388.
- Rosen, Jay (1995) Foreword. Teoksessa Charity, Arthur: *Doing Public Journalism*. New York: Guilford.
- Rosen, Jay (1999) *What Are Journalists For?* New Haven ja Lontoo: Yale University Press.
- Rosen, Jay (2000) Questions and Answers About Public Journalism. *Journalism Studies* 1(4): 679–694.
- Rosenberry, Jack (2010) Common knowledge, civic engagement, and online news organizations. Teoksessa Rosenberry, Jack & St. John, Burton III (toim.) *Public Journalism 2.0: The Promise and Reality of a Citizen-Engaged Press*. New York: Routledge, 149–161.
- Rusbridger, Alan (2009) I’ve seen the future and it’s mutual. *British Journalism Review* 20(3): 19–26.
- Sacks, Harvey; Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail (1974) A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language* 50(4): 696–735.

- Schudson, Michael (2008a) Six or seven things news can do for democracy. Teoksessa Schudson, Michael: *Why Democracies Need an Unlovable Press*. Cambridge: Polity Press, 11–26.
- Schudson, Michael (2008b) The “Lippmann-Dewey debate” and the Invention of Walter Lippmann as an Anti-Democrat 1986–1996. *International Journal of Communication* 2: 1031–1042.
- Scott, Jonathan; Millard, David & Leonard, Pauline (2015) Citizen Participation in News. *Digital Journalism* 3(5): 737–758.
- Seppänen, Eeva-Leena (1997) Vuorovaikutus paperilla. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 18–31.
- Shirky, Clay (2008) *Here Comes Everybody. The Power of Organizing Without Organizations*. New York: Penguin Press.
- Singer, Jane B. (2008) The Journalist in the Network. A Shifting Rationale for the Gatekeeping Role and the Objectivity Norm. *Trípodos* 23: 61–76.
- Singer, Jane B.; Hermida, Alfred; Domingo, David; Heinonen, Ari; Paulussen, Steve; Quandt, Thorsten; Reich, Zvi & Vujnovic, Marina (2011) *Participatory Journalism. Guarding Open Gates at Online Newspapers*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Sorjonen, Marja-Leena; Peräkylä, Anssi & Eskola, Kari (toim.) (2001) *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino.
- Steensen, Steen (2011) Cozy journalism. The rise of social cohesion as an ideal in online, participatory journalism. *Journalism Practice* 5(6): 687–703.
- Steensen, Steen (2012) Conversing the Fans. “Coveritlive” and the Social Function of Journalism. Teoksessa Krøvel, Roy & Roksvold, Thore (toim.) *We Love to Hate Each Other. Mediated Football Fan Culture*. Göteborg: Nordicom, 207–228.
- Steensen, Steen (2013) Conversing the Audience: A Methodological Exploration of How Conversation Analysis can Contribute to the Analysis of Interactive Journalism. *New Media & Society*, published online 18 September.
- Strömbäck, Jesper (2005) In Search of a Standard: four models of democracy and their normative implications for journalism. *Journalism Studies* 6(3): 331–345.
- Suler, John (2004) The Online Disinhibition Effect. *Cyberpsychology & Behavior* 7(4): 321–326.
- Tainio, Liisa (1997) Alkusanat. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 9–11.
- Thurman, Neil (2008) Forums for citizen journalists? Adoption of user generated content initiatives by online news media. *New Media & Society* 10(1): 138–157.

- Thurman, Neil & Walters, Anna (2013) Live Blogging – Digital Journalism’s Pivotal Platform? A case study of the production, consumption, and form of Live Blogs at Guardian.co.uk. *Digital Journalism* 1(1): 82–101.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Vehkoo, Johanna (2011) *Painokoneet seis! Kertomuksia uuden journalismin ajasta*. Helsinki: Teos.
- Wahl-Jorgensen, Karin (2008) Theory Review: On the Public Sphere, Deliberation, Journalism and Dignity. *Journalism Studies* 9(6): 962–970.
- Waisbord, Silvio (2013) *Reinventing Professionalism. Journalism and News in Global Perspective*. Cambridge: Polity Press.
- Wardle, Claire & Williams, Andrew (2010) Beyond user-generated content: a production study examining the ways in which UGC is used at the BBC. *Media, Culture & Society* 32(5): 781–799.
- Wardle, Claire; Dubberley, Sam & Brown, Pete (2014) *Amateur Footage: A Global Study of User-generated Content in TV and Online News Output*. New York: Tow Center for Digital Journalism.
- Werry, Christopher C. (1996) Linguistic and Interactional Features of Internet Relay Chat. Teoksessa Herring, Susan (toim.) *Computer-Mediated Communication: Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam: John Benjamins, 47–63.
- Williams, Andy; Wardle, Claire & Wahl-Jorgensen, Karin (2011) “Have they got news for us?” Audience revolution or business as usual at the BBC? *Journalism Practice* 5(1): 85–99.
- Yin, Robert K. (2009) *Case Study Research. Design and Methods*. Lontoo: Sage.
- Örnberg Berglund, Therese (2009) Disrupted Turn Adjacency and Coherence Maintenance in Instant Messaging Conversations. *Language@Internet* 6.

Verkkolähteet

- Ahlroth, Jussi (2014) Trolli ärsyttää tahallaan ja muuttaa keskustelun suuntaa. *Helsingin Sanomat* 18.11.2014. <<https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002778428.html>> [Viitattu 4.11.2018]
- Björkstén, Tuomo (2018) Yle avaa nyt massoittain uutisjuttuja keskustelulle – palvelun asiallisuutta vaalimaan pestattiin tekoäly. Yle Uutiset 16.5.2018. <<https://yle.fi/uutiset/3-10207864>> [Viitattu 4.11.2018]

- Colarusso, Dan (2014) Editor's note: Reader comments in the age of social media. Reuters.com 7.11.2014. <<http://blogs.reuters.com/great-debate/2014/11/07/editors-note-reader-comments-in-the-age-of-social-media>> [Viitattu 4.11.2018]
- Jarvis, Jeff (2006) Networked Journalism. Buzzmachine.com 5.7.2006. <<http://buzzmachine.com/2006/07/05/networked-journalism>> [Viitattu 4.11.2018]
- Mielonen, Matti; Pölkki, Minna & Toivonen, Janne (2014) Sikainfluenssa onkin nyt tavallisin influenssa. *Helsingin Sanomat* 14.2.2014. <<https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002709824.html>> [Viitattu 4.11.2018]
- Pullinen, Jussi (2015) Suljemme kommenttiosiomme, koska jotainhan tässä on tehtävä. Nyt.fi 1.9.2015. <<http://www.nyt.fi/a1305981595801>> [Viitattu 4.11.2018]
- Pullinen, Jussi (2018) Perustele ja ole kohtelias: Tällaiset ovat HS:n kommentoinnin uudet ohjeet ja käytössäännöt. *Helsingin Sanomat* 28.9.2018. <<https://www.hs.fi/mielipide/art-2000005844929.html>> [Viitattu 4.11.2018]
- Repo, Päivi (2014) Sikainfluenssa voi tappaa perusterveen. *Helsingin Sanomat* 13.2.2014. <<https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002709494.html>> [Viitattu 4.11.2018]
- Rosen, Jay (2006) The People Formerly Known as the Audience. Pressthink.org 27.6.2006. <http://archive.pressthink.org/2006/06/27/ppl_frmr.html> [Viitattu 4.11.2018]
- Rosen, Jay (2007) What I Learned from Assignment Zero. Pressthink.org 9.10.2007. <http://archive.pressthink.org/2007/10/09/what_i_learned.html> [Viitattu 4.11.2018]
- Ylä-Anttila, Merja (2015) MTV:n päätoimittaja maahanmuutosta: Ihmisyys on kriisissä. MTV Uutiset 1.9.2015. <<http://www.mtv.fi/uutiset/mielipiteet/kolumnit/artikkeli/mtv-n-paatoimittaja-maahanmuutosta-ihmisyys-on-kriisissa/5290114>> [Viitattu 15.5.2018]

Muut lähteet

- Upola, Terhi (2014) Henkilökohtainen tiedonanto. Helsinki 10.10.2014.

Liite: Viestien tiedot ja muuttujat

Liite 1: Viestien tiedot ja muuttujat

Lähetäjän nimi

Viestin julkaisuaika

Viestin sisältö

Viestin järjestysnumero

- 1, 2, 3...

Lähetäjän osallistujaryhmä

- 1 = Toimittaja
- 2 = Asiantuntija
- 3 = Yleisön edustaja

Viittaustunniste

- 1, 2, 3... = Sen viestin järjestysnumero, johon tarkasteltava viesti viittaa
- A = Viesti aloittaa uuden viestiketjun
- X = Viittaussuhdetta mahdoton määrittää

Viestiketjun järjestysnumero

- 1, 2, 3...

Osallistujaryhmä, jonka viestiin tarkasteltava viesti viittaa

- 1 = Toimittaja
- 2 = Asiantuntija
- 3 = Yleisön edustaja
- A = Viesti aloittaa uuden viestiketjun
- O = Lähetäjän oma viesti
- X = Viittaussuhdetta mahdoton määrittää